

Tiina Rinta-Jouppi

Monikulttuurisuus – käsitteestä käytännöksi

Maahanmuuttajapalvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen
Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjastossa

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Tiina Rinta-Jouppi

Työn nimi: Monikulttuurisuus–käsitteestä käytännöksi. Maahanmuuttajapalvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjastossa.

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 3

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää monikulttuuristen kirjastopalvelujen tarpeet Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjaston toimialueella sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden valmiudet ideoida ja toteuttaa palveluja yhdessä kirjaston kanssa.

Haastattelujen kohderyhmäksi valitsin koulutuskeskus Sedussa suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat ja Seinäjoella toimivat maahanmuuttajatyöntekijät. Kirjaston näkökulmaa varten haastattelin kirjastonhoitaja Elina Kortesmäkeä.

Tutkimuksen toteutin teema- ja ryhmähaastatteluilla. Haastatteluja oli yhteensä kuusi. Ryhmähaastattelut pidettiin kahdessa ryhmässä, niihin osallistui 21 maahanmuuttajaa. Maahanmuuttajatyöntekijöitä ja kirjaston edustajaa haastattelin erikseen neljässä teemahaastattelussa. Tutkimuksen tulokset esittelin kirjaston kannalta keskeisinä aihealueina.

Maahanmuuttajat tarvitsevat monikulttuurisia kirjastopalveluja oman kulttuurin säilyttämistä ja suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumista varten, mutta eivät halua, että sen myötä korostettaisiin heidän erilaisuuttaan. Perinteisen aineiston lainaamisen lisäksi uuden sukupolven sosiaaliset kirjastopalvelut toivottiin tervetulleiksi. Monikulttuuristen kirjastopalvelujen suunnittelussa nähtiin tärkeänä, että palvelujen perustana olisi kulttuuri, jonka käsite laajenisi myös tapakulttuurin puolelle. Toisena palvelutarjonnan painopisteenä pitäisi olla suomen kielen opetuksen monipuolinen tukeminen.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden osallistuminen kirjastopalvelujen kehittämiseen vaatii sekä maahanmuuttajilta että kirjastolta enemmän rohkeutta ja aktiivisuutta. Seinäjoella maahanmuuttajien parissa toimivilta tahoilta odotettiin säännöllistä ja nykyistä monipuolisempaa yhteistyötä.

Avainsanat: kirjastopalvelut, maahanmuuttajat, monikulttuurisuus, osallistuminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Sciences

Author: Tiina Rinta-Jouppi

Title of thesis: Multiculturalism – from concept to practice. A customer-oriented development of immigrant library services in Seinäjoki Public Library–Provincial Library.

Supervisor: Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2011

Number of pages: 66

Number of appendices: 3

This thesis studied the needs of multicultural library services and the willingness of local immigrant customers to participate in development and realization of their own library services in Seinäjoki Public Library–Provincial Library.

I interviewed adult immigrant students and local immigrant workers for my study. For the library perspective, I interviewed librarian Elina Kortesmäki.

The material of this study was collected via theme- and group interviews. The results were presented by library key agendas.

Immigrants needed multicultural library services for maintaining their own culture and for adaptation to Finnish society. The social library services of the new generation were welcomed. The multicultural library services should be based on culture, which should also include customs. Another focus for multicultural services should be on versatile support for Finnish language studies of the immigrants.

The participation of the immigrants in the development of multicultural library services requires more courage and activeness from both sides. Interviewees expected more regular and diversified cooperation from the local immigrant workers.

Keywords: library services, immigrants, multiculturalism, participation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio-ja taulukkoluettelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 TUTKIMUKSEN TAUSTATietoJA.....	9
3 MAAHANMUUTTAJAPALVELUT JA MONIKULTTUURISUUS	
KIRJASTOSSA	12
3.1 Monikulttuurisuuden vaiheet kirjastossa.....	12
3.2 Monikulttuurisuus 2000-luvun kirjastossa.....	13
4 ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN KIRJASTOPALVELUJEN	
SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN	16
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
5.1 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet	20
5.2 Tutkimuksen kohde ja tutkimuksen kulku.....	21
5.3 Tutkimusaineiston purku ja analyysi.....	22
5.4 Haastateltavien taustatiedot.....	24
6 TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1 Kirjaston käyttö ja kokemuksia asioinnista kirjastossa	26
6.2 Aineistot	29
6.3 Kirjastopalvelut.....	34
6.4 Asiakkaiden valmiudet osallistua kirjastopalvelujen suunnitteluun ja toteu-	
tukseen	41
6.5 Tutkimustulosten yhteenveto	43
6.6 Maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen	47
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	55
8 LOPUKSI	59
LÄHTEET	61

LIITTEET.....	66
---------------	----

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Taulukko 1. Ryhmähaastattelun A osallistajat (Ryhmähaastattelu A 2010). 23

Taulukko 2. Ryhmähaastattelun B osallistajat (Ryhmähaastattelu B 2010). 23

Käytetyt termit ja lyhenteet

Ei-käyttäjät	Henkilöt, jotka eivät käytä Seinäjoen kaupunginkirjasto- maakuntakirjaston palveluja.
HelMet kirjastot	Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupunginkir- jastojen muodostama yhteistyöverkosto.
IFLA	The International Federation of Library Associations and Institutions. Maailmanlaajuinen kirjastoalan järjestö.
Kaukolaina	Laina, jonka kirjasto tilaa asiakkaan pyynnöstä toisen kunnan kirjastosta.
Maahanmuuttajat	Suomeen muuttaneet ulkomailla syntyneet henkilöt.
MLL	Mannerheimin lastensuojeluliitto.
Sedu	Seinäjoen koulutuskuntayhtymän ylläpitämä toisen asteen koulutuskeskus.
Selkokielineen kirja	Kirja, joka on muokattu yleiskieltä helpommin luettavaksi ja ymmärrettäväksi.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tarkastelen maahanmuuttajapalveluihin liittyviä tarpeita ja kehittämismahdollisuuksia Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjaston palvelualueella. Heti seuraavassa kappaleessa Tutkimuksen taustatietoja avaan syyt, miksi monikulttuuristen palvelujen kehittämisestä on tullut akuutti aihe.

Sain idean ja kannustuksen tutkia monikulttuurisia kirjastopalveluja työharjoitteluni aikana Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjastossa. Toisaalta monikulttuurisuus ja maahanmuuttaja-asiat ovat aina olleet lähellä sydäntäni–kuulun nimittäin itsekin maahanmuuttajien joukkoon.

Tutkin monikulttuuristen kirjastopalveluihin liittyviä tarpeita haastattelemalla kahta koulutuskeskus Sedussa suomen kieltä opiskelevaa maahanmuuttajaryhmää ja kolmea Seinäjoella toimivaa maahanmuuttajatyöntekijää. Kirjaston näkökulman tuon opinnäytetyöhön haastattelemalla Seinäjoen kirjaston maahanmuuttajatyöstä vastaavaa kirjastohoitaja Elina Kortesmäkeä.

Teoriaosassa määrittelen monikulttuurisuuden käsitteen ja asiakkaiden palvelujen kehittämisessä osallistumisen teoreettiset tasot. Selvitän, miksi valitsin tutkimuksen toteuttamista varten kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät ja avaan niiden sisältöä.

Empiriaosassa käyn läpi sekä maahanmuuttajien että maahanmuuttajatyöntekijöiden mielipiteet monikulttuuristen kirjastopalvelujen tarpeista. Kirjastopalvelujen kehittämistä käsittelevässä kappaleessa pohdiskelen Suomessa sekä muualla maailmassa toimivien palvelujen näytteiden avulla, miten Seinäjoen kirjastossa voisi maahanmuuttajapalveluja kehittää.

Johtopäätelmissä vertailen tutkimustuloksia teoriaan. Viimeisessä luvussa esittelen omia mielipiteitä työstäni ja ONT- prosessista kokonaisuudessa.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTATIEDOJA

Suomi on ollut pitkään väestöä luovuttava maa, saapuneiden määrä ylitti lähteneiden määrän vasta 1980-luvulla. Ensimmäinen suuri muuttoaalto oli suomensukuisten paluumuutto 1990-luvun lopulla silloisesta Neuvostoliitosta. (Aarnitaival 2009, 3.)

2000-luvulla olemme joutuneet tilanteeseen, että Suomesta on tullut monikulttuurinen maa. Siihen on pakko reagoida myös yleisellä kirjastolaitoksella, kulttuurinen arvojärjestelmä ja periaatteet on määriteltävä uudelleen sekä eri kulttuureista tulleiden asiakkaiden palvelutarpeiden ymmärtäminen on noussut yhdeksi strategiseksi painopisteeksi. (Aaltonen 2009, 47.)

Kokoelmien ja palvelujen kehittämisessä on tärkeä saada tietoja kirjaston toiminta-alueella asuvien mahdollisten asiakkaiden tiedontarpeista. G.E. Evans (2005, 8–9) on kehittänyt kokoelmatyön prosessimallin. Hänen mukaansa kirjaston kokoelman kehittäminen on prosessi, jonka tavoite on tyydyttää kirjaston palveleman yhteisön tiedontarpeet. Prosessin kivijalka on yhteisöanalyysi, jonka tavoitteena on saada tietoja kirjaston toiminta-alueella asuvista mahdollisista asiakkaista: sekä käyttäjäistä että ei-käyttäjistä. Yhteisöanalyysi antaa kirjaston henkilökunnalle perustiedot, miten heidän tulisi kehittää kokoelmansa, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin juuri heidän asiakkaitaan. Maahanmuuttajapalvelujen kehittämisessä yhteisöanalyysi on välttämätön. Laajentaisin tässä opinnäytetyössä analyysin tarpeen kokoelmatyön lisäksi myös palvelujen kehittämiseen.

Vuonna 2009 Suomessa asui yhteensä 155 705 ulkomaan kansalaista. Valtakunnan tasolla suurimmat maahanmuuttajaryhmät ovat venäläiset (28 210), virolaiset (25 510), ruotsalaiset (8506), somalialaiset (5570) ja kiinalaiset (5180). Valtaosa ulkomaan kansalaisista asuu suurissa kaupungeissa ja lähes puolet Helsingin alueella. (Suomi lukuina: väestö 2010.)

Etelä-Pohjanmaalla asui vuoden 2009 lopulla 1839 ulkomaan kansalaista. Ulkomaalaistaustaisen väestön osuus on pienin Suomessa, ainoastaan 0,95 %. (Etelä-Pohjanmaan ennakkointiportaali 2010). Suurimmat maahanmuuttajaryhmät ovat virolaiset (406), venäläiset (348), ruotsalaiset (204) ja puolalaiset (102). Koko Ete-

lä-Pohjanmaan ulkomaalaistaustaisesta väestöstä 32 % asuu maakuntakeskudessa Seinäjoella. Vuonna 2009 Seinäjoella asui 590 ulkomaan kansalaista. (Suomi lukuina: väestö 2010.)

Seinäjoen kaupungin strategian 2009–2016 (2009, 8–9) mukaan kaupungin väkiluku on strategiakauden päättyessä 100 000 asukasta, väestöstä 5 % olisi maahanmuuttajataustaisia. Tavoitteena siis on, että viiden vuoden päästä asuu Seinäjoella noin 5000 henkilöä, joiden äidinkieli on muu kuin suomi.

Avainasemaan nousee maahanmuuttajien kotoutuminen, jossa kirjastollakin on merkittävä rooli. Kotouttaminen tarkoittaa käytännössä toimenpiteitä, jotka tähtäävät tasapainon saavuttamiseen maahanmuuttajan elämässä uudessa kotimaassa. Maahanmuuttolain mukaan kotouttamisen tarkoitus on antaa maahanmuuttajalle yhtä hyvät mahdollisuudet osallistua Suomen yhteiskunnan toimintaan kuin kanta-väestölle. Maahanmuuttajilla on oikeus säilyttää oma kulttuuri ja äidinkieli. Kotouttamisen tavoitteena on saada maahanmuuttajat mukaan työelämään, jonka perusedellytyksenä on hyvä kielitaito. Sen takia kotouttamisen painopiste on suomen ja ruotsin kielen opiskelussa. (Aarnitaival 2009,3.)

Seinäjoen kaupunki on laatinut maahanmuuttajien kotouttamisohjelman (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2008) eri toimijoista perustetun työryhmän – jonka jäsenenä myös minulla oli maahanmuuttajien edustajana kunnia olla – pohdinnan ja yhteistyön tuloksena. Maahanmuuttajia palvelee ja neuvoa kaupungin maahanmuuttajakeskus, pakolaisten kotouttamis- ja vastaanotosta vastaa pakolaiskuraattori. Maahanmuuttajille on laadittu suomen- ja englanninkielinen esite ”Maahanmuuttajan polku”, johon on kerätty hyödyllisiä yhteistietoja sekä yhteenveto eri tahojen tarjoamista palveluista. (Maahanmuuttajien palvelut 2010.)

Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma (2008, 21) antaa vastuun maahanmuuttajapalvelujen kehittämisestä myös kirjastotoimelle. Korostetaan, että kaikki Seinäjoen kaupunginkirjaston palvelut ovat myös maahanmuuttajien käytettävissä. Kotimaisten kielten lisäksi kirjastosta saa palveluja myös englanniksi. Pääkirjaston fyysisistä kokoelmista löytyy kirjallisuutta esim. englanniksi,

viroksi, venäjäksi ja saksaksi. Kaupunginkirjasto voi järjestää erilaisia maahanmuuttajille tarkoitettuja tapahtumia.

Kirjastonhoitaja Elina Kortesmäki korosti haastattelussaan (2010) kirjaston roolia maahanmuuttajien suomen kielen opintojen tukemisessa. Aivan uudet mahdollisuudet maahanmuuttajapalvelujen sekä kokoelmien kehittämiseen antaa Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjaston uuden kirjastotalon valmistuminen alkuvuodesta 2012.

Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjasto. Kirjasto on perustettu vuonna 1865. Valtioneuvosto myönsi Seinäjoen kirjastolle maakuntakirjaston tehtävät vuonna 1968. (Elonheimo 2009.) Nykyisessä Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjastossa on neljä sivukirjastoa: Nurmon, Hyllykallion, Peräseinäjoen ja Ylistaron kirjastot. Lisäksi on kaksi kirjastoautoa, Kouran ja Keski-Nurmon kirjastot sekä Haapaluoman, Viitalan ja Kihniänkylän lainausasemat. Verkostoon kuuluvat myös Törnävän sairaalan kirjasto, Seinäjoen lukion sekä Simunarannan palvelutalon kirjasto. Seinäjoen ja Kuortaneen kirjastot on yhdistetty Seitti-verkkopalveluun. (Seinäjoen kaupunginkirjasto–maakuntakirjasto 2010.)

3 MAAHANMUUTTAJAPALVELUT JA MONIKULTTUURISUUS KIRJASTOSSA

IFLAssa alettiin kiinnittää huomiota kulttuuristen ja kielellisten vähemmistöjen tarpeisiin jo 1970-luvulla. Vuonna 1980 perustettiin vähemmistöjen kirjastopalvelujen tarpeita tutkiva työryhmä. Ryhmä sai 1983 Round Table - aseman Yleisten kirjastojen jaostossa ja vuonna 1986 virallisesti oman Library Services for Multicultural Populations - jaoston. (Idouzee 1997.)

IFLA (2008) julkaisi vuonna 2008 monikulttuurisen kirjaston manifestin. Manifestissa julistetaan, että jokaisella yhteiskunnan jäsenellä on oikeus kokonaisvaltaiseen kirjasto- ja tietopalveluun. Manifestissa korostetaan kirjastojen kolmea tärkeää tehtävää:

- uusien maahanmuuttajien integrointia
- uusien maahanmuuttajien kulttuurin ja äidinkielen kunnioittamista sekä tukemista
- etnisten ryhmien keskinäisen kanssakäymisen lisäämistä

3.1 Monikulttuurisuuden vaiheet kirjastoissa

Modernin yleisen kirjaston juuret ovat Pohjois-Amerikassa. Audunson, Brunelli ja Goulding (2005, 151) ovat väittäneet, että yleinen kirjastolaitos on monikulttuurisuuden lapsi. Modernin yleisen kirjaston syntyessä yli 150 vuotta sitten moninaisuus oli tärkeä haaste. Sillä aikakaudella monikulttuurisuus ei tarkoittanut suvaitsevaa ja innostavaa pluralismia. Yleisen kirjastolaitoksen tavoite oli immigranttien sulauttaminen valtakulttuuriin. Suhtautumisessa kulttuurivähemmistöihin on Pohjois-Amerikassa hyvin pitkään puhuttu ensisijaisesti heidän integraatiostaan, sulauttamisestaan valtakulttuuriin. Yhteiskunnan arvot heijastuvat myös sikäläisiin kirjastoihin ja Pohjois-Amerikan yleiset kirjastot ovat olleet yhtenäiskulttuurin vahvistamisen työkalu.

Euroopassa monikulttuurisuus on lisääntynyt vasta toisen maailmasodan jälkeen. Entisissä siirtomaiden emämaissa, esimerkiksi Ranskassa, monikulttuurisuus tar-

koittaa vieläkin siirtolaisten integraatiota eurooppalaiseen kulttuuriin. (Aaltonen 2009, 46–47.)

Vallankumous suhtautumisessa monikulttuurisuuteen tapahtui kirjastoalalla 1960–1970-luvuilla. Siihen liittyy oleellisesti nuortenkulttuurin nousu ja vakiintuminen yhdeksi alakulttuuriksi. Myös siihen asti hyväksytty kirjaston perusröoli kansanvalistajana muuttui tietojen välittäjäksi. (Audunson, Brunelli & Goulding 2005, 152–154.)

Suomessa monikulttuurisuus on suhteellisen uusi käsite, kulttuurinen yhtenäisyys murtui täällä vasta 2000-luvulla. Yleiset kirjastot ovat tilanteessa, jossa eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden palvelutarpeiden ymmärtämisestä on tullut strateginen haaste. (Aaltonen 2009, 47.)

3.2 Monikulttuurisuus 2000-luvun kirjastossa

Monikulttuurisessa yhteiskunnassa vaaditaan uusia taitoja myös kirjastoammattilaisilta: kulttuurista herkkyyttä ja kykyä tunnistaa eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden palvelutarpeita (Aaltonen 2009, 47).

Aaltonen (2009, 47–48) korostaa, että nykytilanteessa kyse ei ole enää ainoastaan kirjastopalvelujen kehittämisestä vaan yhteisöllisestä kehittämisestä ja sen työvälineet lainataan usein sosiaalityön puolelta.

2000-luvun kirjastoammattilaisten haasteena monikulttuurisuuden näkökulmasta on luoda kirjastoon jatkuvasti uutta sisältöä: kehittää kirjastoista kohtaamispaikkoja, joissa eri kulttuuritaustaiset ihmiset saavat tutustua toisiinsa ja valtakulttuurin sekä samalla mahdollistaa maahanmuuttajien oman kulttuurin olemassaolon ja vahvistumisen. (Aaltonen 2009, 47–48.)

Audunson, Brunelli ja Goulding (2005, 154–155) ovat työssään tuoneet esiin nykypäiväisessä monikulttuurisessa yhteisössä toimivien kirjastoammattilaisten perushaasteet:

- Multikulttuurisuus on yleinen tilanne, jossa nykypäivän kirjastoammattilainen jokapäiväisesti työskentelee. Elintärkeää on olla pätevä kaikkia kirjastotyön osa-alueita koskevassa monikulttuurisessa kommunikaatiossa.
- Kirjaston tärkeä rooli on antaa eri kulttuuritaustaisille ryhmille mahdollisuuden selviytyä kielellisesti ja kulttuurillisesti sekä räätälöidä palveluja erikoisryhmien tiedontarpeita silmässä pitäen. Eri etnisten ryhmien parissa työskentely vaati kirjastoammattilaisilta uusia tietoja ja taitoja.
- Kirjastolla on haasteellinen ja välillä ristiriitainenkin rooli ihmisten kohtauspaikkana, joka edistää kulttuurista integraatiota ja yhteisöllisyyttä.

Uusia näkökulmia löytyy myös Pohjois-Amerikasta. Burke (2008, 166) välittää artikkelissaan Yhdysvaltojen Oklahoman kirjastoseuran vuosikokouksessa vahvistetun ohjelman, jonka avulla yritetään muuttaa Yhdysvaltojen yleiset kirjastot avautumaan maahanmuuttajaväestölle:

- Kokoelmat ja ohjelmat: hankkia ajankohtaista ja kiinnostavaa materiaalia maahanmuuttajien äidinkielellä. Järjestää ajankohtaista ohjelmaa uusien maahanmuuttajien tiedontarpeita silmällä pitäen: esimerkiksi maahanmuuttoasioista, kansallisuudesta, työnhausta, terveydenhuollosta ja kirjallisuudesta.
- Henkilökunta ja kirjaston tilat: henkilökunta on kielitaitoinen ja monikulttuurinen. Ammattilaisten avustajana toimivat vapaaehtoiset tutorit, järjestetään IT-koulutusta ja kirjastokäytön opastusta. Kirjaston henkilökunta luo asiakkaille vieraanvaraisen tunnelman. Käyttäjiä kunnioitetaan, tuetaan ja opastetaan riippumatta heidän kulttuurisesta taustastaan. Henkilökunnalle tarjotaan monikulttuurisuuden koulutusta, johon kuuluu käytännön valmennus kulttuurien välisen rajan ylittämisestä.
- Jatkuva yhteydenpito paikallisen yhteisön kanssa: yhdessä kootaan arvioinnit ja analyysit kokoelmatyön ja palvelujen kehittämiseksi. Kirjastoja mainostetaan ja uusia käyttäjäryhmiä hankitaan maahanmuuttajakeskusten, uskonnollisten yhdistysten, sosiaalityön keskusten, koulujen ja paikallisen median kautta eri kielillä.

Suomen kirjastostrategiaan 2010 (2003) sisältyy monikulttuurisuuden visio: yleinen kirjasto välittää kulttuuriperintöä ja tukee monikulttuurisuutta. Kirjastohenkilökunnan ammatillista täydennyskoulutusta tuetaan, jotta turvattaisiin laadukkaat ja monipuoliset kirjastopalvelut kotimaisille kieliryhmille ja maahanmuuttajille. Opetusministeriön kirjastopolitiikassa 2015 (2009) todetaan, että maahanmuuttajien kotouttaminen nopeutuu, jos kirjastot tarjoavat linkin asuinpaikan yhteisöihin, tietoon ja kulttuuriin.

Paljon työtä monikulttuurisuuden eteen tehdään paikallisella tasolla. Helsingin kaupunginkirjasto on laatinut oman monikulttuurisen kirjastostrategian (2006). Aineiston hankinnassa huomioidaan kielet, joiden puhujia on kunnassa yli 100. Eri-tyinen huomio kiinnitetään lastenkirjallisuuden hankintoihin. Henkilökunnan valmiutta toimia monikulttuurisessa ympäristössä parannetaan monimuotoisella koulutuksella ja opastuksella. Pyritään lisäämään myös maahanmuuttajataustaisen henkilökunnan määrää. Kanssakäyminen alueen maahanmuuttajaverkostojen kanssa lisää tietoa kirjaston toiminnasta ja vastavuoroisesti kirjaston tietoisuutta asiakkaiden tarpeista.

Vaikka Suomessa on maahanmuuttajien kirjastonkäyttöä tutkittu aika vähän, muutama varteenotettava tutkimus sittenkin löytyy. Idouzee (1997, Bang 2010, 23–24 mukaan) tutki vuonna 1997 Helsingin kaupunginkirjastossa maahanmuuttajien kirjastonkäyttöä. Silloin lainattiin eniten kielikursseja ja vieraskielistä kaunokirjallisuutta. Seuraava tutkimus on vuodelta 2008. Susanna Venemies (Venemies 2008, Bang 2010, 23–24 mukaan) kartoitti maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelutarpeita Kotkan kaupunginkirjastossa. Aineistoista kiinnostivat eniten kielikurssit, sanakirjat, DVD:t ja videot sekä vieraskielinen kaunokirjallisuus. Uusin on Anu Hilskan (2010, 39, Bang 2010, 23–24 mukaan) toteutettu maahanmuuttajien palvelukartoitus Turun kaupunginkirjastossa. Hänen mukaansa eniten lainattiin vieraskielistä aikuisten kaunokirjallisuutta, lastenkirjallisuutta sekä suomen kielen oppimista tukevaa aineistoa. Kirjastopalveluista oli Kotkassa ja Turussa kiinnostavin aineiston lainaaminen. (Bang 2010, 23–24.)

4 Asiakkaiden osallistuminen kirjastopalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen

Vuoropuhelu ja asiakkaiden kanssa yhdessä tekeminen opastavat kirjastoammattilaisia tuntemaan laajapohjaisen käyttäjäkunnan moninaista arvopohjaa, tapoja toimia sekä tiedon tarpeita. Tätä arvokasta käyttäjätietoa tarvitaan, jotta kirjastopalveluja voidaan suunnitella ja kehittää oikeaan suuntaan. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2009, 17.)

Perinteisesti on vuoropuhelu asiakkaiden kanssa tarkoittanut erilaisia mielipidemittauksia ja asiakaskyselyjä. Kansalliskirjasto järjestää säännöllisesti kansallisia asiakas- sekä palvelukyselyjä. Viimeinen asiakaskysely järjestettiin alkuvuodesta 2010. Käyttäjiltä kysyttiin mielipidettä kirjastosta asiointiympäristönä, aineistoista, asiakaspalvelusta ja verkkopalveluista. (Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010.) Paikallisella tasolla useat kirjastot järjestävät säännöllisesti omaa toimintaa koskevia tutkimuksia.

Morris ja Barron käsittelevät artikkelissaan uusia tapoja ottaa käyttäjät mukaan kirjastopalvelujen suunnitteluun Iso-Britannian yleisissä kirjastoissa. Yhdysvalloista lähtöisin olevat ns. ”kirjaston ystävien neuvostot” ovat yleensä keskittyneet rahoitukseen ja lobbaukseen, mutta niistä voi olla apua myös palvelujen suunnittelussa ja kirjastojen PR-toiminnassa. (Morris & Barron 1998, 412–413.) Ilmiö on olosuhteisiin mukautuneena rantautunut myös Suomeen. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lastenosaston yhteyteen on vuonna 2009 perustettu nuorista kirjastonystävistä koostuva säätiö. Säätiöläiset ovat saaneet vaikuttaa kokoelmatyöhön ja vuonna 2012 valmistuvan uuden kirjastotalon nuortenosaston sisustamiseen. (Humalainen 2009, 8.)

Muualla maailmassa kirjastot ovat käyttäneet 1990-luvusta lähtien asiakastutkimuksissa fokus-ryhmiä (Morris & Barron 1998, 412–413). Hirsjärvi ja Hurme (2000, 62) ovat suomentaneet englanninkielisen termin focus group interview täsmäryhmähaastatteluksi. Täsmäryhmiä käytetään, kun halutaan paljastaa kuluttajien asenteita tai kehittää uusia ideoita.

Asiakkaiden osallistumisen tasot ja mallit. Timo Toikko (2006, 15–17) on artikkelissaan tuonut esiin Euroopan sosiaalialan neuvoston asiantuntijoiden näkemyksiä asiakkaiden osallistumismalleista palvelujen suunnittelussa. Asiakasyhteistyön lisääminen palvelujen kehittämisessä tarkoittaa, että käyttäjän mielipide nostetaan palvelun tarjoajan näkökulman rinnalle.

Palvelun käyttäjät toimivat kokemusasiantuntijan roolissa, jotka toimivat yhdessä ammatillisten asiantuntijoiden kanssa. Kokemustiedon muodostaminen edellyttää usein kokemusasiantuntijoiden vertaistoimintaa, kokemusten jakamista. Sillä tavalla henkilökohtaisesta tiedosta muodostuu sosiaalinen tieto. Tavoitteena on sosiaalisen kokemustiedon ja ammatillisen tiedon välinen vuorovaikutus. (Toikko 2009, 3.)

Toikko (2009, 5) on tuonut esiin viisi osallistumisen tasoa, jotka kuvailevat erilaisia näkemyksiä asiakkaiden huomioimisesta ja osallistumismahdollisuuksista:

Taso 1: Ei osallistumista (no involvement): Palvelut suunnitellaan ilman palvelujen käyttäjien osallistumista.

Taso 2: Rajoitettu osallistuminen (limited involvement): Käyttäjät osallistuvat satunnaisesti palvelujen suunnitteluun.

Taso 3: Kasvava osallistuminen (growing involvement): Käyttäjäryhmien kanssa tehdään säännöllisesti yhteistyötä palveluja koskevissa asioissa.

Taso 4: Yhteistoiminta (collabration): Palveluorganisaatio tekee tietoisesti yhteistyötä käyttäjäryhmien kanssa. Käyttäjät osallistuvat säännöllisesti palvelujen kehittämiseen ja heille maksetaan asiantuntijapalkkiota sekä tarjotaan koulutusta ja tukea.

Taso 5: Kumppanuus (partnership): Käyttäjät ja henkilökunta työskentelevät yhdessä kaikilla palvelualueilla. Päätöksenteko toteutuu yhdessä. Palvelujen käyttäjiä palkataan organisaation tehtäviin.

Jane Warren (2008, Toikon 2009, 6 mukaan) on lähestynyt palvelujen käyttäjien osallistumisen tutkimusta holistisesta, kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Asiakkaiden asema palvelujärjestelmässä aukeaa neljään suuntaan: informaatioon,

konsultaatioon, palvelutoimintaan ja päätösten tekoon. Esimerkkinä informaation antamisesta voi olla osallistuminen kirjastopalvelujen suunnitteluun tai palvelujen käyttäjät voivat toimia palveluista tiedottajina. Asiakkaiden kokemukset poikkeavat usein ammattilaisten näkemyksistä. Usein juuri palvelujen käyttäjä antaa konkreettisen ja ymmärrettävän kuvan asiasta. Konsultaatiossa asiakas toimii palvelujen arvioijana. Oman tarinansa kertoneesta käyttäjästä tule tällöin asiantuntijakonsultti. Asiakkaita voi käyttää kumppanina palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Palvelun käyttäjän kehittyminen kokemusasiantuntijaksi edellyttää oman kokemuksen karttumista ja kokemustiedon laajentumista kohti yleisempää näkemystä. Palvelun käyttäjä voi osallistua myös esimerkiksi talous- tai henkilöstöasioiden päätöksentekoon. Osallistuminen päätöksentekoon edellyttää kokemustiedon lisäksi näkemystä organisaation hallinnosta ja sen toimintatavoista.

Sopivan osallisuuden muoto löytyy kokeilujen kautta. Organisaatiolta se vaatii strategisia päätöksiä, rohkeita kokeiluja ja tilan antamista kokemusasiantuntijoille. (Toikko 2009, 5.)

Molemmat edellä mainitut mallit ovat helposti käytettävissä myös sosiaalialan ulkopuolella. Warrenin toimintoihin keskittyvän mallin etuna on ei-hierarkkisuus, viiden tason malli sen sijaan antaa täsmällisen kuvan asiakkaiden osallistumisen nykytasosta sekä kehittämismahdollisuuksista. Käyttäisin toiminnan arvioinnissa ja suunnittelussa molempia malleja rinnakkain. Kirjastoalalla malleja voidaan käyttää räätälöitäessä palveluja eri käyttäjäryhmien yksilöllisten tarpeiden mukaan. Maahanmuuttajapalvelut voi olla hyvä esimerkki asiakkaiden kanssa suunnitellusta kirjastopalvelusta. Asiakasryhmä on kirjastolle haastava: se ei ole kulttuurisesti eikä kielellisesti yhtenäinen. Kirjaston on vaikea tarjota koko ryhmää kattavia yhteisiä maahanmuuttajapalveluja kysymättä asiakkailta vähintään suunnitteluneuvoja.

Asiakkaiden mielipiteen kyseleminen ja heidän käyttämisensä suunnittelussa antaa kirjastoille mahdollisuuden tuottaa entisestä tehokkaampia ja käyttäjäystävällisempiä palveluja. Morris ja Barron (1998, 414) korostavat, että kokemusasiantuntijoiden käyttäminen pitää olla jatkuva strategisesti suunniteltu prosessi. Yksittäiset irralliset tutkimukset eivät luo kokonaiskuvaa käyttäjien mielipiteistä. Prosessissa

osallistuville asiakkaille pitää tiedotta myös palvelujen tarjontaan liittyvistä rajoituksista, että heidän ehdotuksensa olisivat kirjastolle hyödyllisiä ja käyttökelpoisia.

Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa pitäisi olla kirjaston prioriteetti, jos halutaan ylläpitää lakisääteistä roolia: tarjota asiakkaille kokonaisvaltaisia ja tehokkaita palveluja. Käyttäjien mielipiteiden laiminlyönti vaikuttaa suoraan kirjastokäyttöön: mikäli asiakkailta ei kysytä heidän tarpeitaan, on hyvin todennäköistä, että heidän näkökulmastaan tärkeitä palveluja ei ole tarjolla. (Morris & Barron 1998, 415.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusongelma, tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen aiheeseen vaikutti oleellisesti oma taustani. Muutin perhesyistä Viirasta Suomeen vuonna 2003 ja kuulun siis itsekin maahanmuuttajien joukkoon. Keskustelin mahdollisesta opinnäytetyön aiheesta Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston maahanmuuttajatyöstä vastaavan kirjastohoitaja Elina Kortemäen kanssa ja päätimme yhdessä työni aiheen: asiakaslähtöiset monikulttuuriset kirjastopalvelut. Tutkimusongelman voi tiivistää kolmeen kysymykseen:

- Tarvitaanko monikulttuurisia kirjastopalveluja?
- Jos tarvitaan, niin millaisia palveluja?
- Ovatko asiakkaat valmiit ideoimaan ja kehittämään palveluja yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa?

Päätin käyttää tutkimuksessani ainoastaan kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Aiheen tutkimisen kvantitatiivisella menetelmällä suljin pois heti pohdinnan alkuvaiheessa ensisijaisesti sen takia, että etsin asiakkaiden haastattelujen avulla uusia näkökulmia yhteisöjen ja kirjaston välisessä yhteistyössä. Toinen tärkeä syy kyselylomaketutkimuksesta luopumiseksi oli maahanmuuttajien vaihteleva suomen kielen taito. Kirjoitettujen kysymyksien ymmärtäminen ja siihen kirjallisesti vastaaminen voi tuottaa vastaajille suuria vaikeuksia sekä työn luotettavuuden kannalta hyvin vaikeaselitteisiä vastauksia.

Halusin haastatteluissa saada esiin eri kulttuureista kotoisin olevien tutkittavien havaintoja tilanteista sekä ottaa huomioon heidän menneisyytensä ja kehitykseen liittyvät tekijät. Kvalitatiivinen tutkimus etenee yksittäisestä yleiseen ja on kiinnostunut useasta yhtäaikaisesta tekijästä, jotka vaikuttavat lopputulokseen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 25–28.) Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, mitä merkityksiä haastateltavat antavat ilmiöille ja tapahtumille. Toteutin tutkimuksen kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus on keskeinen kvalitatiivisen metodin tiedonhankinnan strategia. Lähes kaikki kvalitatiivinen tutkimus on tapaustutkimusta. (Metsämuuronen 2008, 18.)

Metsämuuronen (2008, 16–18) on määritellyt tapaustutkimuksen empiiriseksi tutkimukseksi, joka käyttäen monipuolista ja monilla tavoilla hankittua tietoa tutkii tapahtumaa tai ihmistä tietyssä ympäristössä. Tutkittavasta tapahtumasta pyritään kokoamaan monipuolista ja eri tavoilla kerättyjä tietoja. Tapaustutkimukseen liittyy luonnollisesti kysymys: mitä voidaan oppia tapauksesta? Tapaustutkijat etsivät, mitä yleispätevää ja toisaalta erityistä tapauksessa on.

5.2 Tutkimuksen kohde ja tutkimuksen kulku

Tutkimussuunnitelmaa laatiessani tutustuin tutkimusaiheeseen liittyviin aineistoihin, jotka koskevat maahanmuuttajatyötä Suomen kirjastoissa. Niihin kuuluvat ensisijaisesti Helsingin, Espoon ja Turun kaupunginkirjastojen maahanmuuttajatyötä koskevat julkaisut sekä kuntien laatimat maahanmuuttajien kotouttamissuunnitelmat.

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu sekä ryhmä- että teemahaastatteluilla kerätystä materiaalista, monikulttuurisen kirjastotyön käytännöistä ja maahanmuuttajapalvelujen kehittämis ehdotuksista. Haastattelin opinnäytetyötä varten kahta eri kohderyhmää: Seinäjoenseudulla asuvia maahanmuuttajia sekä maahanmuuttajien parissa toimivia tahoja. Kirjaston näkökulman tuon tutkimukseen kirjastonhoitaja Elina Kortesmäen haastattelun kautta.

Haastattelujen kysymykset on koottu sekä kirjaston edustajan haastattelun, tutkimuksen liittyvän aineiston että oman maahanmuuttajatyön kokemusten perusteella. Kysymyksiä laatiessani olen huomionut kahden haastateltavien ryhmän välisen eron: maahanmuuttajien ryhmähaastattelun kysymykset ovat selkokielisiä, toimijoiden teemahaastattelujen kysymykset kielellisesti vaativampia.

Ryhmähaastattelun avulla pyrin tavoittamaan maahanmuuttajien kollektiivista mielipidettä kirjastopalvelujen nykytilasta sekä valmiudesta ideoida uusia maahanmuuttajapalveluja yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa. Ryhmähaastattelun tavoitteena on keskustelun aikaansaaminen. Sen avulla saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti useammalta henkilöltä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61.)

Ryhmähaastattelujen suurin haitta on, että useammat haastateltavat eivät välttämättä tule paikalle (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63). Tutkimuksessani ennakoin ongelman haastattelemalla varsinaisia suomen kielen koulutusryhmiä. Ryhmät olivat opiskelleet yhdessä jo kuukausia. Ryhmädynamiikka sekä valtahierarkia vaikuttivat varmasti siihen, kuka puhui ryhmässä ja mitä sanottiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63). Maahanmuuttajien haastatteluissa ryhmädynamiikkaan vaikuttaa oleellisesti haastateltavien suomen kielen taito. Äänessä on yleensä parhaiten suomea osaavat haastateltavat. Valtahierarkia muodostuu hyvin pitkälle siitä, mistä maasta tai kulttuurista ryhmän enemmistö on kotoisin. Sekä ryhmässä A (Taulukko 1) että B (Taulukko 2) oli eniten venäjää äidinkielenä puhuvia ja vastaavasti voimakkain oli sen kieliryhmän mielipide.

Ryhmähaastattelujen toteuttamisen paikka oli koulutuskeskus Sedu. Haastattelin kahta ryhmää heidän omissa opetustiloissaan. Ensimmäisessä ryhmässä oli läsnä 8 ja toisessa 13 henkilöä. Haastattelin koulutusryhmiä, enkä siitä johtuen saanut etukäteen vaikuttaa haastateltavien valintaan. Ryhmässä A oli ainoastaan naispuolisia maahanmuuttajia, ryhmässä B taas 4 miestä ja 9 naista.

Maahanmuuttotyöntekijöiden teemahaastattelut toteutin heidän toimipaikoillaan. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka on kohdennettu tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47). Teemahaastattelu sopii tilanteisiin, joissa kohteena ovat arat aiheet tai halutaan selvittää ihmisten arvostuksia, ihanteita ja perusteluja (Metsämuuronen 2008, 41). Valitsin tämän haastattelumenetelmän, koska halusin saada esiin haastateltavien mielipiteet. Alun perin olin suunnitellut haastattelevani joitakin maahanmuuttajatyöntekijöitä ryhmänä, mutta valitettavasti en saanut aikatauluja sopimaan. Haastateltavina olivat yksi Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajatyöntekijöistä, Sedun maahanmuuttajakouluttaja ja Etelä-Pohjanmaan maahanmuuttajat ry:n edustaja.

5.3 Tutkimusaineiston purku ja analyysi

Aineiston analyysissä pyritään luokittelun ja synteessin kautta luomaan kokonaiskuva ja esittämään tutkittava ilmiö uudessa perspektiivissä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 143).

Haastatteluvaiheen jälkeen kirjoitin aineiston tekstiksi eli litteroin sen. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteisiä ohjeita. Hirsjärvi ja Hurme (2000,139) määrittelevät, että litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja tutkimusotteesta. Metsämuurosen (2008, 48) mukaan on mahdollista tehdä myös ns. valikoituja litterointeja, joissa litteroidaan vaan sellaiset osat haastatteluista, jotka ovat oleellisia tutkimuksen raportoinnissa. Arvioin omaa tutkimustehtävääni ja päätin kirjoittaa teemahaastattelut puhtaaksi mahdollisimman tarkasti. Keskityin litteroinnissa ainoastaan sanalliseen viestintään. En yleensä litteroinut haastattelijan puheita, paitsi jos se oli välttämätöntä tekstin ymmärtämisen kannalta. Ryhmähaastattelujen litterointi oli vaikeampaa haastateltavien puutteellisen suomen kielen taidon vuoksi, olin haastattelijana äänessä enemmän kuin tavallisessa ryhmähaastattelussa. Usein oli pakko selittää saman kysymyksen sisältöä montaa kertaa eri näkökulmista ja muotoilla vastauksia koko ryhmälle ymmärrettävään muotoon. Päätin ryhmähaastatteluista litteroida vain työn kannalta oleelliset vastaukset.

Litteroinnin jälkeen järjestin aineiston teema-alueittain ja luokittelin sen. Luokitellessa vertaillaan tutkittavan aineiston eri osia toisiinsa ja luodaan luokat, joita voidaan ymmärtää käsitteellisiksi työkaluiksi. Seuraavana vaiheena oli aineiston uudelleenjärjestely laaditun luokittelun mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 147–149.)

Luokittelun jälkeen yhdistin aineiston ja yritin löytää luokkien esiintymisen välille säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Pyrkimyksenä oli ilmiön ymmärtäminen ja teoreettisen näkökulman tai mallin löytäminen, johon aineisto voidaan sijoittaa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 149–150).

Haastattelujen analysoinnissa yritin suhtautua tekstiin kriittisesti: kuka sanoi, mitä tarkoitti, miksi sanoi, mihin pyrki ja kehen pyrki vaikuttamaan (Metsämuuronen 2008, 53). Hyvässä kvalitatiivisen aineiston tulkinnessa lukija löytää tekstistä saman näkökulman kuin tutkija, riippumatta siitä onko hän sama mieltä tai ei (Hirsjärvi & Hurme 2000,151).

5.4 Haastateltavien taustatiedot

Suoritin tutkimusta varten yhteensä kuusi haastattelua, joista kaksi olivat ryhmähaastatteluja ja neljä yksilöhaastattelua. Kaikki ryhmähaastatteluissa osallistujat olivat maahanmuuttajia, lisäksi yksi yksilöhaastateltu toimija oli maahanmuuttajataustainen. Muut kaksi toimijaa olivat suomalaisia.

Taulukko 1. Ryhmähaastatteluun A osallistujat (Ryhmähaastattelu A 2010).

Osallistuja	sukupuoli	kotimaa	ikä	asunut Suomessa/vuotta
A	nainen	Venäjä	52	1
B	nainen	Venäjä	30	5
C	nainen	Venäjä	31	1
D	nainen	Viro	48	2
E	nainen	Thaimaa	25	2
F	nainen	Viro	44	1
G	nainen	Puola	53	2
H	nainen	Latvia	43	3

TAULUKKO 2. Ryhmähaastatteluun B osallistujat (Ryhmähaastattelu B 2010).

Osallistuja	sukupuoli	kotimaa	ikä	asunut Suomessa/vuotta
A	nainen	Thaimaa	29	0,9
B	nainen	Afganistan	27	5
C	nainen	Kiina	43	6
D	nainen	Burma	23	4
E	nainen	Hollanti	24	4
F	nainen	Viro	32	6
G	nainen	Venäjä	26	2
H	mies	Venäjä	40	1
I	nainen	Kiina	48	1
J	nainen	Unkari	27	0,7
K	mies	Unkari	29	0,8
L	mies	Venäjä	52	1
M	mies	Venäjä	57	1

Haastateltuja oli yhteensä 25, heistä 22 oli maahanmuuttajataustaisia. Ryhmähaastatteluihin osallistui 21 henkilö, joista 84 % oli naisia. Miehiä oli valitettavasti

vain 4 eli 16 % osallistujista. Kaikki miespuoliset haastateltavat olivat maahanmuuttajia. Kaikki haastatellut maahanmuuttajatyöntekijät olivat naisia.

Maahanmuuttajista eniten oli venäjää äidinkielenä puhuvia, yhteensä 10 henkilöä eli 40 % haastatelluista. Taulukoissa (Taulukko 1, Taulukko 2) Venäjältä kotoisin olevien haastateltavien lukumäärä on yhteensä 7 henkilöä, mutta myös kaksi Virossa kotoisin oleva maahanmuuttajaa puhui äidinkielenä venäjää.

Seuraavaksi eniten tutkimukseen osallistujaa oli kotoisin Suomesta (3), Kiinasta (2), Unkarista (2) ja Thaimaasta (2).

Haastateltavat maahanmuuttajat olivat asuneet Suomessa suhteellisen lyhyen aikaa. Vain kaksi heistä oli asunut Suomessa enemmän kuin viisi vuotta. Vuoden tai vähemmän oli täällä asunut jopa 7 ryhmähaastattelujen osallistujaa.

Kaikki haastateltavat olivat aikuisia. Ryhmähaastattelujen ikähaarukka on suhteellisen laaja:

- alle 30-vuotiaita oli yhteensä 8
- 30–50-vuotiaita oli yhteensä 9
- yli 50-vuotiaita oli yhteensä 4

Yksilöhaastattelujen maahanmuuttajatyöntekijöiden ikä ei ole työn kannalta oleellista, ja niitä tietoja ei kerätty.

Ryhmähaastatteluista otettujen lainausten edessä olevat merkit tarkoittavat, onko lainaus haastattelusta A vai B ja onko kyseessä mies- tai naispuolinen haastateltava. Numeroilla merkitään haastateltavan ikä. Esimerkiksi B N29 tarkoittaa, että kyseessä on ryhmähaastattelun B osallistunut 29 vuotias nainen.

Maahanmuuttajatyöntekijät merkitään lainauksissa seuraavasti: Maahanmuuttajatyöntekijä A, B tai C.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Kirjastonkäyttö ja kokemuksia asioinnista kirjastossa

Kirjastonkäyttö. Kaikille tutkimukseen osallistuneille maahanmuuttajille kirjasto oli instituutiona tuttu jo ennen Suomeen muuttoa.

Enemmistö ryhmän A haastateltavista ei ollut kotimaassaan aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Ryhmä B oli käyttänyt kotimaassaan kirjastoa enemmän. Kirjastonkäytöllä ja -käyttämättömyydellä oli monenlaisia motiiveja:

A N53: Koulun aikana kävin kirjastossa, myöhemmin ei ole ollut aikaa. Tytär kävi kirjastossa.

A N25: Minä valmistuin koulusta Thaimaassa kauan sitten ja silloin olin paljon kirjastossa.

Kirjastoja käytettiin suhteellisen aktiivisesti opintojen aikana, mutta myöhemmin käytön aktiivisuus on laskenut merkittävästi.

Yksikään ryhmän A sekä ryhmän B jäsenistä ei lukeudu omassa kotimaassa aktiivisesti kirjastoa käyttäneisiin asiakkaisiin. Haastateltavat ovat enimmäkseen olleet satunnaiskäyttäjiä tai jopa ei-käyttäjiä.

Kirjaston ensisijaiset ei-käytön syyt ovat yleensä arkisia:

A N31: Olen ollut Venäjällä kirjastossa, mutta nyt ei ole aikaa.

Ajan puute nousi molemmissa haastattelussa esiin ei-käytön syynä, mutta sen taustalta löytyy pääsääntöisesti vähäinen kiinnostus kirjastopalveluja kohtaan.

Sekä ryhmän A että ryhmän B kirjastonkäyttö Suomessa liittyy nykyisessä elämäntilanteessa enimmäkseen suomen kielen opiskeluihin. Ryhmä A oli käynyt yhteisellä tutustumiskäynnillä Seinäjoen pääkirjastossa.

Aktiivisia kirjastonkäyttäjiä oli kaikista ryhmähaasteltavista vain yksi. Satunnaisia kirjaston asiakkaita löytyi molemmista ryhmistä enemmän. Yleinen suhtautuminen

kirjaston käyttöön oli haastatteluryhmissä A ja B myönteinen. Ainoastaan yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että hän ei tule ikinä kirjastoa käyttämään:

B N43: Minä en mene koskaan kirjastoon, minä teen työtä. Minä en puhu suomea, käyn kurssilla siksi en mene, ei ole aikaa.

Maahanmuuttajatyöntekijät olivat Seinäjoen kirjaston aktiivisia käyttäjiä. Kirjaston käyttöä pidettiin itsestäänselvyytenä ja palvelua pääsääntöisesti hyvänä: ”Olen Seinäjoen kirjaston käyttäjä, kuka ei olisi” (Maahanmuuttajatyöntekijä A). Palveluista käytettiin ensisijaisesti aineiston lainaamista:

Maahanmuuttajatyöntekijä C: En mä mitään ihmeellistä ole halunnutkaan. Kirjoja olen lainannut ja jos en ole löytänyt minua on autettu.

Kokemukset ja mielikuvat kirjastosta. Yritin haastattelussa saada esiin sekä maahanmuuttajatyöntekijöiden että ei-suomalaisten mielikuvia ja kokemuksia kirjastosta: onko kirjasto heidän näkökulmastaan tarkoitettu ensisijaisesti palvelemaan suomenkielistä väestöä ja ovatko maahanmuuttajat kokeneet olevansa tervetulleita kirjastoon?

Suomen kielen heikko osaaminen ja varsinkin yhteisen kielen puuttuminen henkilökunnan kanssa oli maahanmuuttajien mukaan toinen tärkeä kirjaston ei-käytön syy. Samaa mieltä olivat myös maahanmuuttajatyöntekijät. Maahanmuuttajatyöntekijä C kommentoi ongelmaa:

Ehkä kaikki maahanmuuttajat eivät mene kirjastoon silloin kuin ei osaa vielä hyvin suomea tai ei osaa yhtään suomea eikä puhuu myös englantia, silloin on vähä vaikea mennä sinne, kuin ajattelee että millä kielellä mä siellä toimin ja sitä ei saa edes odottaa että siellä olisi kauden laaja kielitaito ja siellä palvellaan millä tahansa kielellä. Mutta mun kokemuksen mukaan yritetään aina auttaa jos vain tiedetään mitä asiakas haluaa.

Jotkut maahanmuuttaja-asiakkaista ovat kokeneet kiusallisena henkilökunnan halukkuuden puhua kaikille heikosti suomea osaaville automaattisesti englantia:

A N30: En halua että minulle puhutaan englantia – haluan että puhutaan ei vaikea suomen kieltä.

Ongelma ei rajoitu ainoastaan kirjastoon, siihen on törmännyt myös Maahanmuuttajatyöntekijä A:

Olen törmännyt siihen, että maahanmuuttajalle ruvetaan puhumaan englantia ja se on kauhistus sellaisille, joiden äidinkieli on venäjä tai espanja ja eivät osakaan englantia ja he ovat nähneet kovasti vaivaa oppiakseen suomea. Sitä ei sitten saa suomalaisilta kuulla. Minä yritän aluksi aina puhua suomea ja jos se ei onnistu, sitten yritän kysyä mitä kieltä hän mieluiten puhuisi.

Todennäköisesti maahanmuuttajat ovat asiakkaana sekä kielellisestä että kulttuurillisesta syystä epävarmempia kuin kantaväestön edustajat. Siitä syystä maahanmuuttaja-asiakkaan palvelutilanne kannattaa aina viedä loppuun. Maahanmuuttajataustainen työntekijä B muistaa vuosia sitten tapahtunutta huonoa palvelukokemusta Seinäjoen pääkirjastossa:

Kerran vaan oli kielteinen kokemus. Pyysin kirjaa, missä olisi Suomen historia lyhyesti. Minulle ei annettu sitä, sanottiin vaan, että historia on siellä, mutta ma ei osannut vielä niin hyvin suomen kieltä, että olisin itse sellaisen löytänyt.

Myös muut maahanmuuttajat ovat kokeneet kirjastossa palvelutilanteissa epävarmuutta: ”välillä ei haluta ymmärtää” (A N31).

Vaikkapa kirjastolla on maahanmuuttotyössä kehittämisen varaa, maahanmuuttajat ja toimijat kokevat Seinäjoen pääkirjaston monella eri tavalla maahanmuuttajaystävälliseksi paikaksi:

Maahanmuuttajatyöntekijä A: Maahanmuuttajaystävällisyyttä on vaikeita arvioita, mutta ainakin se on paikka, joihin maahanmuuttajalla on helppo mennä ja he otetaan hyvin vastaan. Mutta onnistuuko se palvelujen löytäminen parhaalla mahdollisella tavalla? Siinä on vielä kehittämistä: informointi puolin että toisin

Maahanmuuttajatyöntekijä B: On maahanmuuttajaystävällinen, ainakin jos osaat kieltä. Tässä vaiheessa kirjastossa on vähän ahdasta.

Maahanmuuttajatyöntekijä C: Luulisin että on, koska opiskelijoita on kirjastossa työharjoittelussa ja sillä tavalla on. Ne opiskelijat jotka sinne ovat menneet ovat itsekkin olleet kiinnostuneita suomalaisesta kulttuurista ja varmasti itsekkin lukenut suomalaista kirjallisuutta ainakin omalla kielellä, en mä ole saanut negatiivista palautetta.

Kirjaston roolia maahanmuuttajien kotouttajana työharjoittelun kautta korosti haastattelussaan myös kirjastonhoitaja Kortesmäki (2010):

Mielestäni erittäin tärkeää on, että meillä on harjoittelijoina maahanmuuttajia. Leena Elenius puhui Kirjastolehdessä hyvin kirjastojen yhteiskuntavastuusta ja minusta siinä on kirjastoilla tärkeä tehtävä. On hyvä, että kirjastoon otetaan harjoittelijoita, he saavat oppia kieltä ja suomalaisen yhteiskunnan tapoja. Se olisi sellainen asia, joka tulevaisuudessa lisääntyisi.

Ryhmähaastatteluihin osallistuneet totesivat, että kirjasto ei ole heille ”liian suomalainen paikka” ja kirjastoon on heidän mielestään helppo mennä. Valitettavasti kielitalitaidosta johtuvat kommunikaatio-ongelmat nousivat siinäkin joidenkin haastateltavien mielestä avainasemaan:

A N52: Jos on perustaso, siis voi mennä kirjastoon. Mutta jos ei tiedä suomen kieltä, silloin on vaikea. Minä istuin kotona puoli vuotta ja minä en tietänyt suomen kieltä ja menin kirjastoon ja otin kirjan, mutta ei ymmärtänyt mitään. Nyt voi koska minulla on perustaso. Kirjastossa on erilaisia kirjoja.

Kirjaston imago. Vaikkakaan kirjasto ei ole haastateltujen maahanmuuttajien mielestä tarkoitettu ainoastaan kantaväestölle, sen käyttö edellyttää heidän mielestään ainakin vähäistä suomen kielen osaamista ja yhteiskunnan toimintatapojen tuntemista. Kirjastoa ei koettu monikulttuurisena laitoksena vaan ensisijaisesti suomenkielisen kirjallisuuden varastona. Seinäjoen kirjaston nykyiset ahtaat tilat ovat voimistaneet vaikutelmaa pelkästä kirjavarastosta. Asiaa tuli esiin sekä maahanmuuttajien että toimijoiden haastatteluissa.

6.2 Aineistot

Oppikirjat. Haastateltujen maahanmuuttajien mielestä kirjastoaineistoista ylivoimaisesti mielenkiintoisinta oli suomen kielen oppimisen liittyvä materiaali. Kirjastossa on käyty hakemassa painettuja sanakirjoja ja oppikirjoja. Muu kirjallisuus kiinnostaa heitä tässä elämänvaiheessa aika vähän:

A N44: Minulla on vain yksi kirja ja se on sanakirja.

Suomen kielen oppikirjoja saisi olla enemmän. Erityisesti toivottiin kirjoja, jossa olisi selostus maahanmuuttajien omalla kielellä:

M B52: Ma haluaisin kielioppikirjoja, missä olisi selostukset ja säännöt venäjäksi. Meillä on helpompi oppia, jos me ymmärrämme säännöt. Teksti suomeksi ja käännös venäjäksi. Sellaisia oppikirjoja saisi olla enemmän, me tilamme ne Venäjältä ja odotamme kauan milloin ne tulevat. Olisi hyvä jos niitä saisi kirjastosta.

Saman toiveen esitti Maahanmuuttajatyöntekijä C:

Tärkeä on, jotta sieltä löytyy sitä opiskelumateriaalia ja tärkeä on että olisi se toinen kieli apuna. Ma olen Seinäjoella käynyt katsomassa, siellä on suomi-englanti, suomi-venäjä tai jotakin muita kieliä. Sellaisia oppikirjoja on olemassa. Tosi monipuolista materiaalia löytyy, voi harjoitella kuulun ymmärtämistä, niissä jossa on ne äänitteet mukana.

Hän toivoo, että kirjastosta löytyisi kotimaisten lisäksi muualla kuin Suomessa julkaistuja suomen kielen oppimateriaaleja:

Toivotaan suomen kielen opiskelumateriaalia mahdollisimman paljon eri kielillä. Jos ajattelee sitä, onhan sitä tarjolla, että monessa maailman maassa voi opiskella suomea. Siinä on silloin se apukieli, esimerkiksi Unkarissa on suomen kielen opiskelu on tosi suosittu ja sieltä löytyy varmasti palju hyvää materiaalia, missä unkari on apukielenä.

Sanakirjat ja oppikirjat olivat maahanmuuttajien keskuudessa erittäin suosittuja. Kielikursseja oli lainattu aika vähän.

Vaikka suomen kielen opiskelu on maahanmuuttajille tärkeintä, oppimateriaaleja tarvitaan myös muihin tarkoituksiin:

A N31: Minä menin työharjoiteluun ja tarvitsin materiaaleja. Minä otin ne kirjastosta.

Ammattiopiskeluun liittyvä aineisto saa ryhmän A mielipiteen mukaan olla ainoastaan suomenkielistä.

Kirjaston henkilökunnalta toivotaan enemmän opastusta oppikirjojen valinnoissa:

Maahanmuuttajatyöntekijä B: Maahanmuuttajalle saa antaa rohkeammin ohjeita siitä mitä suomen kielen oppikirjaa tai muuta oppikirjaa olisi järkevä käyttää.

Selkokieline kirjallisuus. Selkokieline kirjallisuuden tarve tuli esiin pääsääntöisesti toimijoiden haastattelussa. Maahanmuuttajille kyseinen laji oli tuntematon. Maahanmuuttajatyöntekijä A olisi toivonut kirjastoon enemmän selkokielisiä kausijulkaisuja. Saatavana pitäisi olla vähintään sanomalehti Selko-uutiset.

Selkokielisten uutisten tärkeyttä korostaa myös Maahanmuuttajatyöntekijä B:

Jotakin selkokielistä saa olla, lehtiä esimerkiksi. Jos ihminen opiskelee suomen kieltä, sen tarvitse ainakin lukea uutisia suomeksi. Ilkka ja Helsingin Sanomat ovat varmasti vaikeat ymmärtää. Lisäksi pitäisi mainostaa, että maahanmuuttajat tietäisivät, että kirjastossa on selkokielistä kirjallisuutta.

Suomenkieline kaunokirjallisuus. Kaunokirjallisuus on todennäköisesti alkuvaiheessa maahanmuuttajille liian vaikeaa luettavaa. Kielen opiskeluvaiheessa voisi maahanmuuttajille suositella heidän omasta kielestään suomeksi käännettyjä, jo entisestään tuttuja teoksia:

Maahanmuuttajatyöntekijä A: Saisi olla omasta äidinkielestä suomeksi käännettyjä teoksia ja sitten vertailun vuoksi se alkuperäiskielellä oleva teos, se on hirmuisen hyvä tapaa oppia kieltä. Samalla vahvistuu myös oma kulttuuritausta.

Sähköiset aineistot. Maahanmuuttajaryhmissä A ja B kiinnostus sähköisiä aineistoja kohtaan oli huomattavasti alhaisempi kuin painettuja kohtaan.

Internet-pohjaiset kielikurssit olivat tuttuja, mutta niiden käyttö kirjastossa arvelutti. Maahanmuuttajatyöntekijät olivat kielikursseista eri mieltä:

Maahanmuuttajatyöntekijä C: Kirjastossa voisi olla kielen opiskelun ohjelmia, joita ei löydy netistä. Tosi hienoja sellaisia on.

Maahanmuuttajaryhmä B oli eniten kiinnostunut tekstityistä suomenkielisistä TV-ohjelmista sekä vanhoista suomalaisista elokuvista. Tekstityksen pitäisi olla ehdottomasti suomen kielellä:

B M52: Saisi olla TV-ohjelmia suomen kielellä, niin että saisi käydä katsomassa.

B M40: Saisi olla vanhoja suomalaisia elokuvia, niiden kieli on helpompi. Nyt on liian paljon slangia. Muitakin Suomen elokuvia, jossa tekstitys on myös suomeksi.

Vieraskieliset aineistot. Molemmat haastatteluryhmät olivat tietoisia siitä, että Seinäjoen kirjastossa on vieraskielistä kirjallisuutta. Kaikki haastatteluihin osallistuneet venäjänkieliset olivat varmoja, että kirjallisuutta heidän äidinkielellään löytyy. Useimmat heistä olivat käyneet kirjastossa ja tutustuneet tarjontaan:

A N30: Minä kävin hakemassa sanakirjaa ja näin että venäjänkielisiä kirjoja on paljon, myös lasten kirjoja oli ja erilaisia.

Kiinnostus omankielistä kirjallisuutta kohtaan oli kyseisessä kieliryhmässä aika alhainen. Aktiivisia venäjänkielisen kirjallisuuden lainaajia oli vain yksi naispuolinen haastateltu ryhmästä B ja satunnaisia haastateltuja molemmasta ryhmästä.

Muut kieliryhmät olivat vielä passiivisempia kirjastonkäyttäjiä. Yksi puolaa äidinkielenä puhuva haastateltava oli varma, että hänen äidinkielellään Seinäjoen kirjastosta aineistoa ei löydy. Muut kieliryhmät eivät olleet tietoisia kirjallisuuden saatavuudesta heidän omalla kielellään:

A N43: Ei ole paljon etsinyt omankielistä kirjallisuutta.

Passiivisuudesta huolimatta sekä ryhmä A että B olivat yksimielisiä siitä, että kirjallisuutta maahanmuuttajien omalla äidinkielellä pitäisi löytyä heidän omasta lähikirjastosta.

Maahanmuuttajatyöntekijät A, B ja C olivat yksimielisiä siitä, että vieraskielisen kirjallisuuden osuus kirjastossa ja kielivalikoima voisi laajentua nykyisestä.

Erityisesti toivottiin kirjallisuutta myös pienempien maahanmuuttajaryhmien kielellä. Kirjallisuus maahanmuuttajien omalla äidinkielellään auttaa ylläpitämään kulttuuria ja identiteettiä:

Maahanmuuttajatyöntekijä B: Ehdottomasti pitäisi olla kirjallisuutta suurien maahanmuuttajaryhmien omilla kielillä, ja jos on mahdollista silloin jotain myös pienille ryhmille.

Maahanmuuttajatyöntekijä C nosti esiin vieraskielisen lastenkirjallisuuden saata-
vuuden tärkeyden:

Voisi olla jotain niitä eksoottisempia kieliäkin esimerkiksi thaimaalaisilla, niillä monilla on lapsia, voisi olla jotakin thaimaakielisiä lastenkirjoja. Justiin lapsille tulisi silloin sitä omaa kulttuuria.

Myös haastatteluryhmä B pohdiskeli omankielisen lastenkirjallisuuden tärkeyttä, varsinkin jos perhe on kaksikielinen. Ryhmä oli yksimielinen, että lastenkirjallisuus äidinkielellään on maahanmuuttajalapsille erittäin tärkeää. Kirjaston rooli lastenkirjallisuuden välittäjänä oli heidän mielestään merkityksetön:

BN32: (Lastenkirjoja) ei tarvita kirjastossa, minulla on kotona suomalaiset ja venäläiset lastenkirjat, minä luen lapsille venäjäksi ja mun mies suomeksi.

Maahanmuuttajatyöntekijä A korosti kirjaston monikulttuuristen kokoelmien tärkeää roolia maahanmuuttajien kotouttamisessa:

Kirjastolla on maahanmuuttajatyössä hyvin tärkeä rooli mun mielestäni. Sieltä löytyy apu suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutumiseen siinä mielessä, että siitä löytyy kirjallisuutta lastenkirjoista tiedonkirjoihin saakka suomeksi sekä muilla kielillä, toivottavasti maahanmuuttajien omilla kielillä ja käännoksinä niitä samoja suomeksi. Siitä avautuu suomen kielen opiskelumahdollisuudet sekä suomen yhteiskuntaan ja kulttuuriin perehtymismahdollisuudet ja vielä monimuotoisesti: on CD:t ja kirjat ja tietokoneet.

Myös Maahanmuuttajatyöntekijä C toivoo, että maahanmuuttajat löytävät kirjastosta avaimet suomalaisen kulttuurin ymmärtämiseen:

Kirjasto on tärkeä, että jos on sellainen maahanmuuttaja joka lukee paljon, sieltä löytyy sitten niitä omankielisiä kirjoja. Jos alkaa lukea suomalaista kirjallisuutta, vaikkapa se olisi selkokielistä, pitäisi olla sitenkin aika hyvä kielitaito, että pystyy niitä selkokielisäkin kirjoja lukemaan tai oikeastaan ymmärtämään, mutta toivoisin että maahanmuuttajat lukisi omalla kielellä suomalaista kirjallisuutta. Jos lukisi esimerkiksi Tuntemattoman sotilaan omalla kielellä, silloin ymmärtäisi mistä suomalaiset puhuu. Mikä se tuntematon sotilas on,

josta kaikki suomalaiset puhuu. Suomalaisille se on kaikille kuitenkin tuttu.

Sanomalehdet ja kausijulkaisut. Niiden saatavuutta eri kielillä ei toivottu kummassakaan haastatteluryhmässä. Samoin maahanmuuttajatyöntekijät eivät pitäneet asiaa tärkeänä. Ilmiön taustalla on varmasti Internetin kautta vapaasti käytävissä olevien lehtien ja muiden kausijulkaisujen helppo tavoitettavuus.

Kirjastossa käytössä oleva PressDisplay sanomalehtitietokanta oli maahanmuuttajille tuntematon.

Tietokirjallisuus. Maahanmuuttajaryhmät A ja B eivät olleet kiinnostuneet kirjastossa tarjolla olevasta tietokirjallisuudesta. Maahanmuuttajatyöntekijä C näki ilmiön syynä Internetin laajan käytön:

Aikaisemmin kirjasto oli tärkeämpi paikka, jos haluttiin tietoja jostakin asiasta mentiin kirjastoon, koska kirjastosta löytyi sitä tietoa, mutta nyt kuin on tietokoneet ja voit Googlesta katsoa ja sieltä löydät uusinta tietoa, eihän kirjastossa ole esimerkiksi tietosanakirjat enää ajan tasalla. Luulen että myös suomalaiset opiskelijat eivät enää niin paljon kirjastossa käy, jos pitää joku esitelmä tehdä, ne etsii sitten netissä tietoa ja sen perusteella se tehdään.

Maahanmuuttajaryhmät A ja B eivät olleet tietoisia mahdollisuudesta osallistua kirjaston aineistonhankintapolitiikkaan tekemällä hankintaehdotuksia.

Kaukopalveluja oli käyttänyt pari henkilöä molemmista haastatteluryhmistä. Monikielisen kirjaston palvelut ja tarjonta olivat sekä ryhmälle A että B tuntemattomia.

6.3 Kirjastopalvelut

Tietopalvelu. Ryhmät A ja B eivät olleet käyttäneet kirjaston tietopalveluja. Haastatteluista jäi vaikutelma, että useammissa lähtömaissa kyseinen palvelu ei ole laajasti tuttu eikä kaikkien käytössä. Siitä johtuen palvelun käyttöä ei edes harkita Suomessa.

Toinen ja yhtä painava syy on jo edellisissä kappaleissa korostettu heikko tai välttävä kielitaito ja siitä johtuva epävarmuus asiakaspalvelutilanteissa. Maahanmuut-

tajat eivät ole varmoja, että heidän tiedonhaun toimeksiannot ymmärretään toivottulla tavalla.

Kolmas syy on internetin laaja käyttö. Ryhmä B ilmoitti yksimielisesti hakevansa tarpeelliset tiedot verkosta omalla äidinkielellään.

Tietokoneet ja suomen kielen oppiminen kirjastossa. Yksi henkilö ryhmästä A sekä ryhmästä B sanoi käyttäneensä tietokonetta kirjastossa.

Suomen kielen opiskelu kirjastossa kuulosti luontevalta melkein kaikilta ryhmähaastatteluihin osallistuneista. Ainoastaan yksi henkilö oli sitä mieltä, että kirjasto ei ole siihen sopiva paikka.

Maahanmuuttajatyöntekijät olivat myönteisellä kannalla:

Maahanmuuttajatyöntekijä B: Meidän alueella ei ole paljon maahanmuuttajia, mutta suomen kielen kursseille on kysyntää. Jos kirjastossa on joku kielistudio, saisi olla myös ohjattua toimintaa. Kaikki ei pääse kursseille ja jotkut ovat työssä ja ei pysty käymään kursseilla.

Maahanmuuttajatyöntekijä C: Kirjasto voi olla hyvä paikka opiskella kieltä, mutta se on eniten kiinni opiskelijan omasta motivaatiosta. Jos ei pääse kurssille sitten joku voi itsenäisesti opiskella kotonakin ja tietysti on hyvä, että on paikkoja missä voi opiskella, mutta nykyään löytyy netistäkin paljon ja monet on sellaisia että ne opiskelee kotona. Olemme Suomessa ja siinä on toi helppo opiskella suomea, jos pidät silmät ja korvat auki voi oppia sitä joka paikassa. Niin että se että pääset kurssille tai kirjastossa on mahtavat opiskelutilat ei ole edellytys kielen oppimiseen. Tietysti on hyvä, että on eri mahdollisuuksia, mutta tärkeintä on se oma motivaatio, että viitsii lähteä sinne kirjastoon opiskelemaan.

Maahanmuuttajat näkevät kirjaston mieluisana suomen kielen opiskelupaikkana silloin, kun he eivät ole päässeet koulutukseen tai töihin:

B M40: En mä ole vielä kokeillut oppia kirjastossa, mutta luulen että on se joka tapauksessa hyvä, koska jos ei ole suomen kielen kurssilla tai kahden kurssin välisenä aikana, olisi hyvä.

Kirjastoa pidetään parempana opiskelupaikkana kuin kotia:

B M52: Kaikki oppimine on hyvä, kotona ei ehdi oppia ja suomen kieli on vaikea.

B N26: Kirjastossa on eri tavalla, kotona on kaikkea muutakin tekemistä, mutta kuin menet kouluun tai kirjastoon saa oppia.

Ryhmä B laski kirjaston valttikortiksi laajan valikoiman oppikirjallisuutta. Ryhmä A toivoisi kirjastoon kieliluokkaa ja ryhmässä opiskelun mahdollisuuksia:

A N44: Saisi olla kieliluokka, yksin on huono opiskella, silloin ma ei tee mitään.

Kirjaston kieliluokkaan toivottiin aika ajoin, esimerkiksi montaa kertaa viikossa tapahtuvia opastettuja kielitunteja, ja/tai tukihenkilön läsnäoloa tiettyinä aikoina päivittäin. Opettajan tai tukihenkilön ei tarvitsisi kummankaan ryhmän mukaan olla pätevä suomen kielen opettaja. Joku kirjaston henkilökunnasta tai vapaaehtoinen kielitaitoinen maahanmuuttaja sopisi hyvin.

B N26: (Opettaja) saa olla myös maahanmuuttaja, mutta hänen pitäisi osaa suomea melkein yhtä hyvin kuin äidinkieltä, esimerkiksi kaksikymmentä vuotta täällä asunut.

Ryhmä A oli samalla kannalla, heidän mielestään täällä pitkään asunut maahanmuuttaja voisi opastaa opiskelijoita myös arjen haasteissa ja yhteiskunnallisissa asioissa. Maahanmuuttaja-opettaja tietää myös kielen opiskelun kipupisteet:

A N48: Se on hyvä jos on maahanmuuttaja, hän tietä mikä on vaikea.

Ajatusta tukee Maahanmuuttajatyöntekijä B, hän vetoaa osaamisen lisäksi ihmisen sosiaalisiin taitoihin:

Vetäjä voi olla kirjastosta tai joku vapaaehtoinen, mutta ihminen jolla on kontakti maahanmuuttajiin tai keneen tahansa. Pääasia on, että olisi vuorovaikutus, hänen pitäisi osaa hyvin kertoa, että ihmisiä kiinnostaisi. Kaikki riippuu siitä, miten vetäjä pystyy ottamaan porukan haltuun.

Kirjastopalvelut maahanmuuttajalapsille. Maahanmuuttajatyöntekijät toivoivat kirjaston järjestävän monikulttuurisia satutunteja:

Maahanmuuttajatyöntekijä A: Maahanmuuttajalapsille ja nuorille saisi olla jotain, vaikkapa satutunteja jollakin muulla kielellä kuin suomi. Jos venäjänkielisiä tai jopa ranskankielisiä.

Lisäksi haastateltava korostaa, että satutunnit eri kielillä eivät olisi ainoastaan kysystä kieltä äidinkielenä puhuvia lapsia varten. Ne kiinnostaisivat myös kielten opiskelijoita.

Maahanmuuttajatyöntekijä C toivoo, että joskus kirjastossa luettaisiin lapsille omalla äidinkielellä kirjoja ääneen:

Usein se ei kuulu kulttuuriin, että lapsille luetaan ja suomenkielisten lastenkirjojen kieli on semmoista, että ei se maahanmuuttajalle aukea.

Kerhotoiminta kirjastossa. Vaikka enemmistö ryhmän A ja B maahanmuuttajista näki kirjaston pelkkänä kirjojen lainaamona, ajatus kirjastosta kohtaamispaikkana ja paikallisen yhteisön olohuoneena ei tuntunut heistä täysin mahdottomalta. Maahanmuuttajakerhojen kokoontumispaikkana oli kirjasto ryhmän A mielestä juuri siihen sopiva matalan kynnyksen laitos.

Ryhmä B oli hyvin pitkälle kielteisellä kannalla, heidän mielestään kirjasto ei ole sopiva ympäristö kerhojen kokoontumispaikaksi:

B N32: Maahanmuuttajat voivat seurustella toisiensa kodeissa: minä voin kutsua ihmisiä kotiin. Minä voin kysyä ja kertoa omasta kulttuurista.

B N24: Meillä on oma paikka missä äidit voi tulla lapsen kanssa.

Ryhmä A toivoisi kirjastoon kokoontuvien maahanmuuttajakerhojen yhteiseksi teijäksi suomen kulttuuriin tutustuttamista kaikille siitä kiinnostuneille. Paikallisväestö olisi heidän mielestään tervetullut mukaan monikulttuuriseen kerhotoimintaan. Kulttuurin käsite laajentuisi myös tapakulttuuriin: kerhoissa voisi keskustella, miten Suomessa asioita tehdään ja järjestetään. Erittäin tervetulleeksi toivotettiin elokuvailat, joissa saisi myös keskustella katsotuista elokuvista.

Kirjaston maahanmuuttajatoiminnan pitäisi keskittyä jonkun tietyn tilan ympärille. Siellä järjestettäisiin kielikoulutuksia, keskusteluryhmiä sekä kerhotoimintaa. Suo-

malaiset ovat tervetulleet osallistumaan, ovet olisivat avoimia koko kirjaston au-kioloajan. Eri kansalaisuuksien omat tilaisuudet eivät ryhmän A mielestä häiritse muita asiakkaita: ”eivät muut ymmärrä mistä me puhutaan” (A N52).

Ryhmä B lämpeni vasta ajatukselle, että kirjastoon voisi kokoontua maahanmuuttajien kirjallisuuspiirejä. Yleiset kulttuurikerhot eivät sovi heidän mielestään kirjastoon.

Maahanmuuttajatila sen sijaan olisi heistä hyvä ajatus. Monet heistä olisivat heti valmiina osallistumaan toimintaan. Myös ryhmä A oli samaa mieltä: ”tehkö joku paikka maahanmuuttajille, minä tulen” (A N31).

Kirjallisuuspiirin vetäjän pitäisi ryhmän B mielestä tulla ehdottomasti kirjastosta, ryhmä B oli enemmän jonkun ulkopuolisen tahon, esimerkiksi järjestön kannalla.

Maahanmuuttajatyöntekijöiden yhteinen kanta oli, että kirjasto sopii mainiosti kerhotoiminnan tapahtumapaikaksi.

Maahanmuuttajatyöntekijä A piti kirjastoa luontevana paikkana järjestää monikulttuurisia kerhoja:

Monikulttuuriset keskusteluryhmät, myös suomalaisia mukaan. Koululaisille on jo järjestetty sekä maahanmuuttajakerho ja monikulttuurinen kerho ja se monikulttuurinen on koettu enemmän antoisaksi ja kaikki lapset ovat halunneet sinne. Kirjasto olisi ihan sopiva paikka monikulttuuriselle kerholle, kirjasto on sille jopa luontevampi paikka kuin maahanmuuttajakeskus, koska sinne suomalaiset eivät tule. Kirjaston ne tulee vanhastaan ja maahanmuuttaja saa tulla joukkoon.

Maahanmuuttajatyöntekijä B toivoo kirjastoon sosiaalisia tiloja, mutta ei ole varma, että Seinäjoella toteutuisi monikulttuurinen kerhotoiminta. Hänenkin kantansa on, että kulttuurin pitäisi olla toiminnan perustana:

Kirjastossa saa olla myös sosiaalisia tiloja, jossa järjestetään toimintaa. Kirjasto on valistuksen keskus. Onko kirjasto hyvä paikka, sitä on vaikea sanoa. Jos on mahdollista ja tilat sallii, silloin miksi ei. Saisi järjestää joitain tapahtumia liittyen kulttuuriin tai historiaan tai jotain sellaista. Jos on muuta kerhotoimintaa, saisi olla yleisiä ryhmiä, johon myös maahanmuuttajat ovat tervetulleet. Seinäjoella on niin vähän maahanmuuttajia.

Maahanmuuttajatyöntekijä C tukee edellisen puhujan ajatusta siitä, että tässä vaiheessa täällä alueella kerhotoiminta tuskin kannattaisi:

On se hyvä, jos vaan saadaan ihmisiä motivoitumaan, että ne lähtevät sinne. Ongelmana Seinäjoella on se, että täällä on aika vähän maahanmuuttajia, että saadaanko sitten niitä ryhmiä.

Sekä maahanmuuttajatyöntekijä A että C ovat kokeneet paikalliset maahanmuuttajat aika passiivisiksi. Heidän mielestään aktiivisuus vaihtelee aika paljon kieliryhmittäin. Aktiivisimpia ovat venäläiset, virolaiset ja Aasian kulttuurien edustajat.

Kerhon vetäjät voisivat maahanmuuttajatyöntekijöiden mielestä olla sekä kirjastosta että vapaaehtoisia. Maahanmuuttajatyöntekijä C ehdotti yhteistyötä Kansalaisopiston kanssa ja tiedonhakukoulutusta:

Vetäjä riippuu siitä minkälainen kerho se on, jos se on kirjallisuuskirjasto, saa olla jopa joku kansalaisopiston kirjallisuuspiiristä tai kirjastosta, en mä näe siinä mitään eroa. Mutta jos ihmiset halua kauheasti tietoja voi olla niitä tiedonhakukoulutuksia.

Maahanmuuttajakouluttaja A ehdottaa vetäjäksi kirjaston henkilökunnan lisäksi myös maahanmuuttajia:

Joskus joku kirjaston puolelta ja joskus maahanmuuttaja joka on sisäistänyt kulttuurin, mistä siellä on kysymys.

Kirjastonhoitaja Kortesmäki (2010) on kirjaston ulkopuolisen vetovastuun kannalla:

Tulevassa talossa saa tarjota ryhmille myös kokoontumistiloja, mutta emme välttämättä tarjoa heille palveluja.

Opastus- ja tulkkipalvelut kirjastossa. Maahanmuuttajaryhmät A ja B olisivat toivoneet kirjastoon enemmän opastusta eri kielillä. Jonkinlaiset tulkkipalvelut olisivat kohdallaan, mutta ei välttämättömiä. Ryhmä B toivoi tulkkien sijasta omakielisiä vapaaehtoisia tukihenkilöitä, jotka olisivat mukana uuden tulokkaan ensimmäisellä kirjastokäynnillä. Ryhmä A toivoi kirjastoon maahanmuuttaja-oppaita, jotka pystyisivät opastamaan halukkaita omalla äidinkielellä: "Niitä pitäisi olla monta, maahanmuuttajia on monista maista" (A N44). Ryhmän B toiveet olivat samankaltaisia: "Saisi olla tukihenkilö, joka on samasta valtiosta ja selittää asioita" (B N24).

Molemmat ryhmät korostivat, että kirjastoon tutustuminen on sujunut aika hyvin myös ilman ulkopuolista apua, mutta: ”Olisi se hyvä jos joku opastaisi ensimmäisen kerran” (B N27).

Yksi maahanmuuttajista kertoi saaneensa tulkkipalveluja kirjastoon tutustumiseen:

B M57: Jos ihminen muuttaa Suomeen hän saa puoleksi vuodeksi tulkin ja me käytiin oman tulkin kanssa kirjastossa ja hän esitteli meille kaiken.

Valitettavasti haastattelusta ei selvinnyt, millä perusteella hän oli oikeutettu kyseisen palveluun. Muut ryhmän B jäsenet eivät olleet saaneet tulkkipalveluja Suomeen muuton jälkeen.

Maahanmuuttajatyöntekijät olivat maahanmuuttajien kanssa samalla kannalla, että joitakin monikielisiä opaspalveluja saisi olla kirjastossa tarjolla.

Maahanmuuttajatyöntekijä A kehottaa kaupungin eri toimipisteitä yhteistyöhön:

Siinä voisi olla joku järjestelmä, että joskus voisi olla joku tulkkipäivä, josta tiedottaisi, että minkä kielinen tulkki on kirjastossa tai toisinpäin asiakas voisi tilata tulkin kirjastoon. Joillakin asiakkailla, jotka eivät osaa hyvin suomea saa olla joitakin omaan opiskeluun tai muuhun liittyviä asioita, josta ne haluavat tietoa. Tulkkipalvelussa on se sääntö, että se joka tilaa se maksaa, niin se tulisi kirjaston laskuun. Tulkkia tarvittaisi varsinkin tiedonhakupalveluun, jos tarvittaisi tietoja opiskelun tai työn tarpeen, silloin pitäisi joku mahdollisuus tulkkiin olla. Kaupungissa olisi kehittämisen varaa, tulkki saisi olla esim. samalla päivällä eri toimipisteissä.

Maahanmuuttajatyöntekijä B on samoilla linjoilla ryhmän A ja B kanssa:

Alussa voisi avuksi olla myös tulkki, mutta ei välttämättä virallinen, joka tilataan Vaasan tulkkikeskuksesta. Ne voisi olla vapaaehtoiset opaat maahanmuuttajien keskuudesta.

Maahanmuuttajapalvelut: mitä ne ovat? Tässä luvussa on tullut esiin monia pääsääntöisesti monikulttuurisia palveluja, joita maahanmuuttajat sekä maahanmuuttajatyöntekijä olisivat toivoneet kirjaston tarjoavan. Kysyin haastatteluissa molemmilta tahoilta, miten he ymmärtävät käsitteen maahanmuuttajapalvelut tai

monikulttuuriset kirjastopalvelut. Tarvitaanko kirjastoon juuri ja ainoastaan maahanmuuttajille räätälöityä palvelua?

Vastauksista selvisi, että jopa sana ”maahanmuuttajapalvelut” aiheutti molemmille tahoille epämukavuuden tunteen:

Maahanmuuttajatyöntekijä A : Ma olen itse asunut ulkomailla ja en ole kuvitellut, että siellä olisivat omat kirjastopalvelut maahanmuuttajille. Olen aina halunnut mahdollisimman nopeasti päästä sisään paikalliseen kulttuuriin ja palveluun. Ei sellaista segmentointia kannata tehdä. Pitää olla valmius palvella maahanmuuttajia samalla lailla kuin synnynperäisiä suomalaisia, mutta ei sillä lailla että kaikki maahanmuuttajapalvelut ovat samassa putkessa. Kirjasto palvelee luontevasti tasavertaisesti kaikkia asiakkaita ja ottaa toivomuksia huomioon.

Kirjaston toivotaan palvelevan kaikkia asiakkaita ilman segmentointia.

Maahanmuuttajatyöntekijä B: Ei välttämättä tarvitse palveluja erottaa suomalaisista, enkä haluasi että ne erotettaisi. Toki asiakkaita saa palvella monilla kielillä.

Samalla tavalla kuin toimijoissa, herätti kyseinen käsite suuria tunteita myös haastateltujen maahanmuuttajien keskuudessa. Pelättiin jopa liioitellun hyviä maahanmuuttajapalveluja, jotka eivät ole sopusoinnissa yhteiskunnan yleisen tarjonnan kanssa: ”ei saa olla, että yhdessä paikassa on liian hyvä palvelu” (A N52).

A N30: ” Pitäisikö meidän mennä kauppaan valittamaan, että miksi siinä ei opasteta, miksi kuka ei sano mitä minun pitäisi tehdä”

Ryhmä B tiivistä ajatuksensa yhteen lauseeseen: ”saa olla tavallinen suomalainen kirjasto” (B N30).

6.4 Asiakkaiden valmiudet osallistua kirjastopalvelujen suunnitteluun ja toteutukseen

Yksi opinnäytetyöni tavoitteista oli selvittää maahanmuuttaja-asiakkaiden valmiuksia suunnitella ja toteuttaa palveluja yhteistyössä Seinäjoen kaupunginkirjaston- maakuntakirjaston kanssa.

Varsinaisena tavoitteena oli perustaa maahanmuuttaja-asiakkaista koostuva fokusryhmä, joka osallistuisi palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Haastattelemani maahanmuuttajaryhmät A ja B koostuivat pääsääntöisesti kirjaston ei-käyttäjistä sekä satunnaisista käyttäjistä, joiden kiinnostus kirjastopalvelujen kehittämistä kohtaa ja siitä johtuen myös fokusryhmään osallistumiseen oli olematon.

Maahanmuuttajien keskuudesta toivottiin kirjastoon vapaaehtoisia oppaita sekä tukihenkilöitä, mutta molempien haastatteluryhmien jäsenet luokittelivat itsensä palvelun käyttäjäksi, ei toteuttajaksi.

Kirjaston järjestämien tapahtumien osallistumiseen suhtauduttiin myönteisemmin. Enemmistö maahanmuuttajista oli valmis osallistumaan esimerkiksi entisen kotimaansa kulttuuria ja kirjallisuutta kantaväestölle tutustuttaviin tapahtumiin. Ryhmässä A toivottiin kirjaston maahanmuuttajatoiminnan keskittyvän tietyn tilan ympärille, missä saisi järjestää maahanmuuttajien toimesta esimerkiksi eri valtioiden itsenäisyyspäivinä maahan ja kulttuuriin tutustuttavaa toimintaa.

Ryhmä B oli valmiina osallistumaan tapahtumiin, mutta odotti aloitetta kirjaston puolelta: ”Jos kirjasto kutsuisi meitä, tulisimme kyllä puhumaan esimerkiksi Venäjän kulttuurista” (B N26).

Maahanmuuttajatyöntekijät näkivät omia osallistumismahdollisuuksia yhteistyössä kirjaston kanssa. Kaikki kolme haastateltavaa totesivat, että yhteistoiminnassa on kehittämisen varaa.

Maahanmuuttajatyöntekijä A toivoi alalla toimivien tahojen säännöllisiä yhteisiä aivoriihiä:

Voisi olla yhteisiä palaverreja, missä ideoidaan. Sitten varmaan ne asiat menisivät siitä eteenpäin. Tai ainakin joku asia lähtisi kehittymään.

Hän myönsi, että tässä vaiheessa Seinäjoella maahanmuuttajatyötä tekevien yhteistoiminta on satunnaista.

Maahanmuuttajatyöntekijä B toivoi kirjastolta enemmän aktiivisuutta ja rohkeutta mainostaa palveluaan sekä jo edellä mainittua yhteistyöhalukkuutta:

Kirjasto voisi olla enemmän yhteistyössä koulujen kanssa, jos maahanmuuttajat ovat käyttäneet kirjastopalveluja kotimaassa, ne jatkavat myös täällä ja lukevat myös suomalaista kirjallisuutta.

Hän ehdottaa pyytämään toimintaan mukaan paikalliset maahanmuuttajajärjestöt, joista voisi löytyä fokusryhmistä sekä tukihenkilötoiminnasta kiinnostuneita.

Maahanmuuttajatyöntekijä C korostaa maahanmuuttajatyöntekijöiden A ja B mietteitä. Hän ehdottaa kirjastolle kokemusasiantuntijoiden löytämiseksi säännöllistä yhteistyötä paikallisten suomen kielen oppilaitosten (esim. Sedu) kanssa. Maahanmuuttajaryhmien säännöllisten haastattelujen ja tapahtumajärjestelyjen kautta löytyisivät henkilöt, jotka olisivat aidosti kiinnostuneet yhteistoiminnasta.

6.5 Tutkimustulosten yhteenveto

Kirjaston käyttö ja imago. Haastatellut maahanmuuttajat näkivät Seinäjoen kirjaston ensisijaisesti kirjavarastona. Suurin syy siihen on varmasti pääkirjaston tilojen ahtaus. Sekä maahanmuuttajat että toimijat olivat tietoisia uuden kirjastorakennuksen valmistumisesta lähitulevaisuudessa ja olivat aidosti kiinnostuneita tulemaan tutustumiskäynnille.

Kirjastonhoitaja Elina Kortesmäen (2010) mukaan maahanmuuttajien suomen kielen oppiryhmien tutustumiskäyntejä järjestetään jo nyt, mutta ymmärsin oppilaitoksessa haastatteluja tehdessäni, että vierailun järjestäminen on kiinni pääsääntöisesti ryhmän vastuukouluttajan omasta aktiivisuudesta. Kirjasto on siinä toiminnassa aika passiivisessa roolissa ja järjestelmällistä käytäntöä tutustumiskäynneissä ei ole. Maahanmuuttajatyöntekijöiden haastatteluista tuli ilmi, että vierailujen esteenä saattaa olla ryhmän heikko kiinnostus kirjastoa kohtaan, puutteellinen kielitaito tai jopa kylmä sää. Kirjaston ja maahanmuuttajakoulutusta järjestävien tahojen yhteistyössä olisi paljon kehittämisen varaa, toimivan kirjastovierailujen järjestelmän lisäksi toivottiin myös kirjaston jalkautuvan välillä itse asiakkaiden luokse. Maahanmuuttajaryhmien kirjastovierailuja saisi käyttää perinteisen palvelujen esittelyn lisäksi myös asiakkaiden toiveiden ja ehdotusten kuuntelemiseen. Ongelmana siinä on yhteisen toimivan kielen löytäminen. Kommunikaatio-

ongelmat olivat haastattelujen perusteella tärkein syy siihen, miksi maahanmuuttajat eivät käytä kirjastoa.

Jos yhteisenä kielenä on suomi, huomasin maahanmuuttajia haastatellessani, että meidän itsestäänselvyydellä käyttämä ”kirjastokieli” vakiintuneine termeineen oli heille liian vaikeaa. Eri kulttuureista tulleet ihmiset eivät edes ymmärrä, mitä tarkoittaa esimerkiksi selkokieline kirjallisuus tai hankintaehdotus. Termien käyttöön pitäisi kiinnittää huomiota sekä kirjastonkäytön opetuksessa että painetuissa oppaissa. Seinäjoen kirjastossa on tässä vaiheessa saatavana englanninkielinen kirjastonkäytön opas, vironkielinen ja ruotsinkielinen ovat tulossa. Hyödynnetään myös monikielisen kirjaston oppaita. (Kortesmäki 2010.)

Aineistot. Seinäjoen kirjastosta löytyy teoksia ruotsiksi, venäjäksi ja viroksi, mutta muut paikalliset etniset ryhmät ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Esimerkiksi neljänneksi suurimman paikallisen etnisen ryhmän puolan kielellä ei löydy Seitti verkkopalvelusta kaunokirjallisuutta lainkaan. Haastatteleman maahanmuuttajat eivät olleet kovin kiinnostuneita omankielisestä kirjallisuudesta, vaikka etniset ryhmät, joiden äidinkielellä kirjallisuutta löytyy, olivat tietoisia sen saatavuudesta.

Maahanmuuttajat eivät olleet tietoisia monikielisen kirjaston palveluista, mahdollisuudesta tehdä hankintaehdotuksia ja tilata kirjallisuutta muista yleisistä kirjastoista. Maahanmuuttajaryhmien kirjastovierailujen yhteydessä pitäisi korostaa enemmän heidän oikeuksiaan tehdä omankielisen kirjallisuuden hankintaehdotuksia sekä mahdollisuutta ilmaisiin kaukolainoihin muista Suomen yleisistä kirjastoista.

Oppikirjoista tärkeimmät olivat maahanmuuttajien näkökulmasta suomen kielen oppimateriaalit. Tärkeänä hankintaehdotuksena ovat painetut eri kielillä selostetut kielioppikirjat. Sähköiset kielioppiohjelmat eivät olleet maahanmuuttajien suosiossa, mutta maahanmuuttajatontekijät pitivät niiden saatavuutta kirjastosta erittäin tärkeänä.

Jälleen kerran törmäsin haastatteluissa kirjastoammatillisten termien vaikeaselkoisuuteen: maahanmuuttajat eivät ymmärrä, että kirjastossa sanotaan oppikirjan ja AV-aineiston yhdistelmää kielikurssiksi. Selkokieliseen palveluun pitäisi kiinnittää huomiota heti kirjastonkäytön opetuksen yhteydessä sekä myöhemmin asiakaspalvelussa. Uudessa kirjastorakennuksessa olisi hyvä luoda niistä aineistoista

oma kokonaisuus, korostaa suomen kielen oppimateriaalien sijaintia sekä helpottaa opasteilla tarvittavan tason oppimateriaalin löytämistä hyllystä.

Toisena kiinnostuksen aiheena olivat suomalaiset tekstitetyt elokuvat ja TV-ohjelmat, joita haluttiin lainaamisen lisäksi katsoa kirjaston tiloissa.

Lastenkirjallisuuden tärkeydestä huomauttivat haastatteluissa sekä maahanmuuttajat että maahanmuuttajatyöntekijät. Toivottavasti uuden kirjastotalon myötä suurimpien paikallisten etnisten ryhmien kielillä olevat kokoelmat laajentuvat ja saavat hyllyissä näkyvän paikan.

Haastatteluissa yksikään maahanmuuttajista ei ilmoittanut olevansa kiinnostunut kirjaston musiikkikokoelmasta. Syy siihen voi olla eri valtioiden kirjastojärjestelmien eroavaisuus. Monissa maissa yleiset kirjastot eivät tarjoa asiakkaille musiikkiaineistoa tai se ei ole lainattavissa. Musiikin laajaa tarjontaa ja lainattavuutta kannattaa korostaa niin kirjastonkäytön opetuksessa, monikielisissä painetuissa oppaissa kuin myös varsinaisessa asiakaspalvelussa.

Sekä painetut että sähköiset monikieliset sanomalehdet, kausijulkaisut ja tietokirjallisuus eivät olleet sekä maahanmuuttajien että maahanmuuttajatyöntekijöiden mielestä kiinnostavaa aineistoa. Syynä siihen on varmasti materiaalin laaja saatavuus internetin välityksellä.

Kirjastopalvelut. Asiakaspalvelu on kirjastotyön ydin ja opinnäytetyössäni on tullut esiin jo monia huomioita, miten palvella maahanmuuttaja-asiakasta parhaalla tavalla. Kerrotaan kertauksen vuoksi tärkeimmät:

- Hyvän palvelun avain on yhteisen kielen löytäminen. Vähintään auttavasti kieltä osaavat maahanmuuttajat haluavat yleensä, että heidät palvellaan suomeksi, mutta jos se ei onnistu, englanti olisi seuraava vaihtoehto. Asiakkaalta kannattaa aina kysyä, millä kielellä hän halua palvelua.
- Palveltaessa maahanmuuttaja-asiakkaita suomeksi kirjastotermien ja vaikean kielen käyttöä pitäisi karsia. Selkokielen ja konkreettinen palvelu on paras.
- Maahanmuuttaja-asiakkaan palvelutilanne on aina viävä loppuun asti, asiakasta opastetaan ja autetaan.

Maahanmuuttajapalvelujen pitäisi olla luonteva osa kirjastopalveluja. Niitä ei saa erottaa tai korostaa liikaa. Maahanmuuttajien keskuudesta toivottiin omankielisiä tukihenkilöitä, jotka olisivat mukana kirjastonkäytön alkuvaiheessa.

Maahanmuuttajatyöntekijä C toivoi haastattelussa, että kirjasto tarjoisi maahanmuuttajille tiedonhaun koulutusta. Oma mielipide haastattelujen jälkeen on, että haastattelemani henkilöt käyttävät vieläkin tiedonhaussa entisessä kotimaassa opittuja tietoja ja taitoja sekä äidinkieltä. Sitä syystä suomalaiset sähköiset ja painetut tiedonlähteet rajautuvat heidän osaamisensa ulkopuolelle.

Monikulttuuristen kirjastopalvelujen tarjonta on koko alueella vielä alkuvaiheessa. Seinäjoen pääkirjasto ja Nurmon kirjasto tarjoavat maahanmuuttajille mahdollisuutta oppia suomea kirjaston tietokoneiden avulla. Suomioppi-hanke on toteutettu Opetus- ja kulttuuriministeriön tuella. (Suomioppi- opiskele suomea kirjastossa 2011.) Maahanmuuttajat arvelivat, että henkilöt jotka syystä tai toisesta eivät ole saaneet suomen kielen opetusta, olisivat kiinnostuneet oppimaan kieltä kirjastossa. Kirjastossa saisi olla asiakkaiden käytössä kielistudio tai kieliluokka, jossa olisi aika-ajoin ohjattua toimintaa. Uudessa Seinäjoen pääkirjastossa toivottiin monikulttuurisen toiminnan keskittyvään jonkun tietyn tilan ympärille. Tapahtumiin olisivat tervetulleet myös kantaväestön edustajat. Maahanmuuttajatyöntekijät näkivät monikulttuurisen toiminnan aloittamisen esteenä paikallisen maahanmuuttajataustaisen väestön vähäisyyden.

Asiakkaiden osallistuminen kirjastopalvelujen kehittämiseen. Haastattelemani maahanmuuttajat eivät olleet kiinnostuneita osallistumaan kirjastopalvelujen kehittämiseen. Syyt siihen ovat varmasti heikko suomen kielen taito ja vähäinen kiinnostus palveluja kohtaan. Enemmistö ryhmähaastatteluihin osallistujista oli kirjaston ei-käyttäjiä.

Maahanmuuttajat olivat valmiina yhteistyöhön kirjaston kanssa oman kulttuurin tutustuttamissa. Maahanmuuttajatyöntekijät näkivät yhteistyön kirjaston kanssa omana mahdollisena osallistumisen muotona monikulttuuristen kirjastopalvelujen kehittämisessä. Kirjasto nähtiin toiminnassa aloittelijana ja aktiivisena osapuolena.

6.6 Maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen

Kirjaston käyttö ja imago. Vaikka maahanmuuttajat ja maahanmuuttajatyöntekijät näkivät Seinäjoen kirjaston toimipisteet jo tässä vaiheessa maahanmuuttajaystävällisinä paikkoina, monikulttuurisen käyttäjäkunnan kasvu kirjaston palvelemissa yhteisössä olisi hyvä heijastua myös kirjaston käytännöissä ja henkilökunnan osaamisessa.

Otetaan vertailukohteeksi Espoon kirjastolaitos, jossa monikulttuurisuus ja monitoimisuus ovat jo muuttuneet käsitteestä käytännöksi. Espoossa sijaitsevan Entressen kirjaston toimistopäällikkö Eeva Jäppinen tiivistää Kirjastolehdestä kirjastojensa tavoiteimagon: ”Kirjasto ei ole kirjavarasto vaan sosiaalinen tila”. Hän näkee Entressen kirjaston eloisana, monikulttuurisena kohtaamispaikkana. (Jussila 2009, 12.)

Espoon kirjastotoimen johtaja Jaana Tyrni tiivistää kirjastolaitoksensa monikulttuurisen aatteen:

On jo nyt selvää, että Espoon kirjasto tulee olemaan monikulttuurinen. Sillä on varmaankin edelleen oma osuutensa kotouttamisessa, syrjäytymisen estämisessä ja heikompien tulemisessa. Kirjasto tukee demokratiaa ja yhteiskuntarauhaa, koska siellä voi olla kosketuksessa yhteisön alakulttuurien kanssa helposti ja vaarattomasti. (Verho 2010, 14.)

Seinäjoen kirjaston toiminnan painopisteet ovat tiedonsaannin turvaaminen vaikutusalueellaan sekä mahdollisuuden antaminen henkiseen kasvuun ja elämyksiin. Kirjasto tarjoa kaikille yksilöiden tarpeet huomioon ottaen ammattitaitoisia ja tasavertaisia kirjastopalveluja. (Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2010.)

Seinäjoen kirjaston maahanmuuttajatyön vastaava kirjastonhoitaja Elina Kortemäki (2010) toivoo, että uuden kirjastorakennuksen valmistuessa pystytään Seinäjoella tarjoamaan maahanmuuttajille vieraskielisten kokoelmien lisäksi muitakin monikulttuurista toimintaa:

Maahanmuuttajan näkökulmasta pitäisi katsoa kirjastoa laajemmin kuin pelkkänä kirjakokoelmana, vaan kaikkien yhteisenä olohuoneena. Kirjasto on varmaan ainut paikka mihin saa mennä ilma, että ostaa mitään eikä maksaa mistään mitään.

Monikulttuurisuuskoulutusten lisäksi on Etelä-Suomen kunnissa, missä on enemmän maahanmuuttajia, ruvettu rekrytoimaan eri kulttuuritaustaisia työntekijöitä, jotka tuovat kirjastoon oman kulttuurin syvemmän osaamisen.

Espoon kaupunginkirjasto on edelläkävijänä maahanmuuttajien rekrytoinnissa. Vakituista henkilökunnasta 5,7 % on maahanmuuttajataustaisia. Espoon kaupunki on edistänyt maahanmuuttajien työllistämistä tarjoamalla kolmevuotisen työsopimuksen, jonka palkkakustannukset jaetaan kaupungin ja kirjaston välillä. Kirjastoon on perustettu palveluvirkailijan ammattinimike, joka mahdollistaa maahanmuuttajien palkkaamisen vakituiseen työsuhteeseen ilman muodollista pätevyyttä. (Larva 2010, 55.)

Monikulttuuristen työntekijöiden tulo kirjastoon tuo mukanaan uusia vaatimuksia henkilöstöjohtamiselle. Tavoitteena olisi kaksisuuntainen monikulttuurisuus: työyhteisön eri kieli- ja kulttuuriryhmien vuoropuhelu (Aaltonen 2010, 118–120). Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston palvelualueella asuvat suurimmat etniset ryhmät ovat virolaiset ja venäläiset (Suomi lukuina: väestö 2010), joiden kielelliset ja kulttuurilliset tarpeet olisi hyvää ottaa huomioon myös kirjastossa.

Suomessa eniten monikulttuurisen kirjastotyön kokemusta omaavissa HelMet-kirjastoissa on huomattu, että heidän toimintansa on tuottanut kaksi erilaista maahanmuuttajakategoriaa: etniset ja vähemmän etniset maahanmuuttajat. Vähemmän etnisiksi luokitellut eivät saa riittävästi omaa kieltä ja kulttuuria tukevia palveluja. Sen sijaan etniset huomioidaan niin hyvin, että se korostaa heidän erilaisuuttaan kantaväestöön sekä muihin maahanmuuttajaryhmiin nähden. (Larva 2010, 57.) Länsimaista Suomeen muuttaneiden ei ajatella olevan maahanmuuttajia, ja HelMet-kirjastoissa ne ryhmät rajataan monikulttuurityön ulkopuolelle (Larva 2010, 53). Seinäjoen kirjaston näkökulmasta olisi hyvä kohdella kaikkia suurempia maahanmuuttajaryhmiä tasavertaisesti. Haasteellisin mahdollisesti etniseksi luokiteltava ryhmä ovat pakolaiset Myanmarista, joiden omaa kulttuuria tukevien ja suomalaiseseen yhteiskuntaan sopeutumista edistävien palvelujen välille pitäisi löytyä järkevä tasapaino.

HelMet-kirjastoissa monikulttuurityö painottuu maahanmuuttajien omien kielten ylläpitämiseen ja kulttuurisen yhteisyyden tukemiseen. Kantaväestön suvaitsevuut-

ta on pyritty lisäämään esittelemällä eri kansojen kulttuureja. (Larva 2010, 49.) Maahanmuuttajia pidetään kirjastoissa usein haastavana asiakasryhmänä. Asiaa voi katsoa myös toisesta näkökulmasta: ehkä kirjaston palvelut ovat maahanmuuttaja-asiakkaalle liian vaikeasti tavoitettavia? Tarjotaanko kirjastopalveluja tasavertaisesti kaikille yhteisön jäsenille? (Hämäläinen 2010, 14.) Jos Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto aloittaa monikulttuurisen toimintansa jo nyt, mutta panostaa siihen erityisesti uuden kirjastotalon valmistumisen jälkeen, kirjaston imago muuttuu maahanmuuttajien silmissä varmasti nykyisen kirjavaraston sijaista kulttuurikeitaaksi.

Aineistot. Hämäläinen (2010, 15) väittää artikkelissaan, että Suomen kirjastojen monikielisiä kokoelmia kehitetään kantaväestön näkökulmasta. Pääsääntöisesti on hankittu kaunokirjallisuutta, tietokirjallisuutta ei silloinkaan, kun sitä on ollut tarjolla. Listoilla ovat olleet tuttujen länsimaisten kirjailijoiden teokset. Harvinaisten kielialueiden kirjallisuutta hankitaan satunnaisesti. Käytännössä kunnalla on velvollisuus hankkia aineistoa, jos siellä asuu enemmän kuin 100 vastaavaa kieltä puhuvaa asiakasta. Helsingin kaupunginkirjaston yhteydessä toimivan monikielisen kirjaston tehtävänä on hankkia aineistoa harvinaisilla kielillä. Aineistoa löytyy 60 kielellä, josta edustaviksi joukoksi voi laskea kokoelmat noin 40 kielellä. (Mäkinen 2010, 23–25.)

Maahanmuuttajien oman kulttuurin tietämystä pitäisi käyttää vieraskielisen kirjallisuuden hankinnoissa. Maahanmuuttajatyöntekijät toivoivat Seinäjoen kirjastoon kirjallisuutta myös pienten etnisten ryhmien kielellä sekä monikielisen kokoelman linkitystä suomenkieliseen käännöskirjallisuuteen, että maahanmuuttajat löytäisivät omasta kielestä suomeksi käännettyjä teoksia. Siinä olisi mahdollisuus yhteistyöhön maahanmuuttajajärjestöjen kanssa. Erilaiset etniset yhdistykset olisivat kirjastolle hyviä neuvoja antavia yhteistyökumppaneita. Etelä-Pohjanmaalla toimii aika vähän maahanmuuttajajärjestöjä, mutta valtakunnalliset yhdistykset olisivat varmasti kiinnostuneet omien maanmiehien kielen ja kulttuuriin tukemisesta.

Venäjänkieliset maahanmuuttajat totesivat, että kirjallisuutta heidän äidinkielellään on kirjastojärjestelmistä vaikea löytää. Luetteloinnissa ja tiedonhaussa tuottaa hankaluuksia ei-latinalaisten merkkien translitterointi tai transkribointi. Siinä katoaa tietoa ja nimekkeet saattavat muuttua asiakkaalle ymmärtämättömäksi. Siitä syys-

tä aineiston luettelointi alkuperäiskielellä on suositeltavaa. (Hämäläinen 2010, 14.) Luettelointi alkuperäiskielellä edellyttää kirjaston henkilökunnalta laajempaa kielitaitoa. Seinäjoella hankitaan venäjänkielistä kirjallisuutta, jonka luettelointi voi joskus tuottaa hankaluuksia.

Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston monikulttuurisen kokoelman sijainti ja ylläpito voi muuttua monien toimipaikkojen myötä haasteeksi. Esimerkiksi Vantaan kirjastossa kokoelman ylläpito on keskitetty pääkirjastoon. Teoksia kierrätetään eri toimipaikoissa siirtokokoelmina. (Verho 2001, 18.) Seinäjoen kirjastossa on toimipisteiden välillä kaksi kertaa viikossa toimiva ilmainen aineiston kuljetus, joten monikulttuurisen kokoelman vakituinen sijainti voisi olla pääkirjastossa.

Kirjastopalvelut. Seinäjoen uuden kirjastotalon valmistumisen jälkeen maahanmuuttajille tarkoitetun toiminnan järjestämisen mahdollisuudet monipuolistuvat. Haastattelemani henkilöt näkivät kirjaston luontevana kulttuuritapahtumien järjestäjänä, ainoastaan ryhmä B rajasi käsitteen kirjallisuuteen. Elina Kortesmäki (2010) toivoi, että asiakkaat näkisivät Seinäjoen uuden kirjaston kaupunkilaisten yhteisenä olohuoneena. Uusien tilojen ansiosta saa kehittää kirjastoon myös uutta sisältöä.

HelMet-kirjastoissa toimii useita monikulttuurista toimintaa järjestäviä ryhmiä. Koko kirjastokimpan maahanmuuttajatyötä koordinoi seudullinen työryhmä. Toiminnan tuloksena on syntynyt näyttelyitä, tapahtumia, esityksiä, maahanmuuttajakirjallisuuden messuja sekä kirjastojen monikulttuurisia verkkosivuja. (Larva 2010, 49–51.) Samankaltaiselle seudulliselle työryhmälle olisi tilaa myös Etelä-Pohjanmaalla, sillä toiminta ja ideointi yhdessä kehittää koko alueen kirjastojen monikulttuurista toimintaa. HelMet-kirjastoissa järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti monikulttuurityökoulutusta sekä tutustumiskäyntejä muihin maahanmuuttajatyötä tekeviin tahoihin (Larva 2010, 51). Täällä alueella ainakin haastattelemani maahanmuuttajatyöntekijät olisivat mielellään tiiviimmässä yhteistyöverkostossa kirjaston kanssa. Maahanmuuttajatyön vähäisyyden takia olisi järkevä järjestää mahdolliset monikulttuurityön koulutukset yhdessä koko Etelä-Pohjanmaan alueella toimivien tahojen kanssa.

Etelä-Suomessa ja muissa Pohjoismaissa kirjastot tarjoavat laajaa valikoimaa maahanmuuttajille tarkoitettuja uuden sukupolven kirjastopalveluja. Turun Varissuon kirjastossa on kaupunginkirjaston, naiskeskuksen ja kulttuuriasiakeskuksen yhteistyönä järjestetty jokaviikkoinen sujuvan lukemisen lukupiiri maahanmuuttajainaisille (Lukupiiri maahanmuuttajainaisille Varissuon kirjastossa 2011). Helsingissä tuetaan Suomen kielen oppimista, vuonna 2008 aloitti Itäkeskuksen kirjastossa toimintansa suomen kielen keskustelupiiri. Pasilassa käynnistetään vapaamuodosta kielen harjoittelua edistävää Kielikahvila-projektia. (Larva 2010, 52.)

Vaasan kaupunginkirjastossa on järjestetty tiedonhaku- ja atk-taitojen opetusta maahanmuuttajille. Kurssit on toteutettu projektina kaupungin ulkomaalaisviraston ja kotouttamiskoulutuksen Doors-projektin kanssa. Tiedonhakukoulutuksen puitteissa maahanmuuttajat ovat tutustuneet esimerkiksi kirjastojen, työvoimatoimiston ja KELA:n verkkopalveluihin. (Heikkilä 2003, 19.)

Tanskassa Odensen kirjastossa järjestettiin vuonna 2004 viisitoista viikkoa kestävä tanskankielisten sanomalehtien lukemisen kurssi arabimaista, Somaliasta ja Aasian maista kotoisin oleville maahanmuuttajainaisille. Ryhmä kokoontui kirjastossa 2–3 aamuna viikossa. Siinä luettiin yhdessä lehtiä ja keskusteltiin ajankohtaisista aiheista. Kurssiin sisältyi myös luentoja sekä vierailuja esim. paikallisessa sairaalassa sekä kirjastonkäytön opetusta. (Madsen 2005.)

Seinäjoella vastaavien kurssien hanke pohjaisesta järjestämisestä voidaan keskustella kaupungin maahanmuuttajakeskuksen ja suomen kielen opetusta järjestävien oppilaitosten kanssa.

Uudet kirjastopalvelut vaativat henkilökunnalta uusia taitoja ja sitoutumista. Espoon kirjastotoimen johtaja Jaana Tyrni kertoo, että monet heidän työntekijöistään ovat kouluttautumassa kirjastoammatin lisäksi esimerkiksi nuoriso- ohjaajiksi. Hän korostaa, että yksikään uusi palvelumuoto ei synny, jos kirjastossa ei ole kohde-ryhmään verkottunutta henkilökuntaa. (Verho 2010, 15.)

Vantaan kaupunginkirjasto on julistanut monikulttuurisen toimintansa painopisteeksi lapset. Toiminnan toteutusta varten on luotu yhteisiä tiimejä koulujen ja päiväkotien kanssa. Tavoitteena on eri etnisten ryhmien lasten kielellisen kehityksen tukeminen kirjaston keinoin. Mallinna on Ruotsissa Rinkebyssä käytössä oleva

uusiseelantilainen metodi, jonka tarkoituksena on kohottaa kirjaston ja koulun yhteistyössä niiden oppilaiden luku- ja kirjoitustaitoa, joilla ruotsi on kakkoskielenä. Kirjastonhoitajat ehdottavat teemoja, tarjoavat kirjoja, auttavat opettajia oheislukemisen löytämisessä, näyttelyjen valmistamisessa sekä kirjailijavierailujen järjestämisessä. Opettajat ja lapset ovat projektissa tasavertaisia. Tavoitteena on oman kulttuurin arvostuksen ja sitä kautta itsetunnon nostaminen. (Verho 2001, 18.)

HelMet-kirjastoissa on laadittu lukudiplomilistoja tukemaan maahanmuuttajalasten omaa äidinkieltä. Vuosina 2006 ja 2008 järjestettiin Ilo lukea -kampanja, jossa maahanmuuttajalapsille luettiin satuja ja tarinoita äidinkielellä. Pääkaupunkiseudulla on satukertojien pankki, josta kirjastot voivat löytää harvinaiskielisen sadunkertojan. (Larva 2010, 50–51.)

Monikulttuurisen nuortenkirjastotyön edelläkävijäksi Suomessa on Espoossa sijaitseva Sellon kirjasto. Kirjaston yhteydessä toimii nuortenosasto Pointti, joka edustaa uudenlaista kirjastoajattelua ja tarjoaa nuorille viihtyisän olohuoneen. Suurin osa vakioasiakkaista on 15–20 vuoden ikäisiä maahanmuuttajataustaisia nuoria. (Forsten, Huuskonen & Nieminen 2010, 72–73.) Sellon kirjasto on tiiviissä yhteistyössä alueen koulujen kanssa, joissa on joka luokalla paljon maahanmuuttajataustaisia nuoria. Yhteistyön muotoja ovat kirjavinkkaus sekä tiedonhaun- ja kirjastonkäytön opetus. (Forsten, Huuskonen & Nieminen 2010, 82.)

Turussa kokoontuvat Lausteen, Runosmäen ja Varissuon kirjastoissa viikoittain monikulttuuriset nuortenpajat. Puhutaan nuoria kiinnostavista ja askarruttavista asioista, yritetään tukea identiteetin rakentumista ja kasvamista maailman kansalaisuuteen. Nuoret tutustuvat monipuolisesti yhteiskuntaan, tieteeseen ja taiteeseen puhuen, kirjoittaen, lukien ja kuunnelleen. (SanaPajat lähikirjastoissa 2011.)

Seinäjoella toimivat vuodesta 2008 Marttilan koulussa englanninkieliset alakoulu-
luokat (Osittain englanninkielinen opetus 2011) ja niissä opiskelee monia maahanmuuttajalapsia. Järkevä olisi aloittaa monikulttuurinen kouluyhteistyö juuri niiden luokkien ja opettajien kanssa. Paikallisten suurimpien etnisten ryhmien kielillä saisi olla suositeltavan lastenkirjallisuuden listoja ja kirjastolla valmius järjestää niillä kielillä vinkkausta.

MLL järjesti monen vuoden ajan säännöllisesti Seinäjoen Lastenkamarilla maahanmuuttajalapsille ja -perheille tarkoitettuja perhepäiviä, johon kuului usein suomeksi toteutettu satutunti. MLL olisi mielestäni kirjastolle hyvä yhteistyökumppani vieraskielisten satutuntien ja monikulttuurisen kerhotoiminnan järjestämisessä.

Kulttuuriyhdistys Kurpitsa pyrkii Seinäjoella tuomaan taiteen ja kulttuurin lähelle lasten ja perheiden arkea. Kurpitsa järjestää tapahtumia lapsille ja mahdollistaa eri-ikäisten lasten teatteriharrastuksen. Yhdistys on perustanut Cafe Kurpitsan, joka on suunnattu erityisesti kotihoidossa oleville lapsille. (Kulttuuriyhdistys Kurpitsa 2011.) Kurpitsa olisi oiva yhteistyökumppani monikulttuuristen lasten ja nuorten kulttuuri- ja teatteriprojektien toteutukseen. Monikulttuurisessa nuortenkirjastotyössä hyvä kumppani on Seinäjoen kaupungin nuorisuotoimi.

Asiakkaiden osallistuminen kirjastopalvelujen kehittämiseen. Monikulttuuriset kirjastopalvelut ovat oiva kohde asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Esimerkiksi Turun kaupunginkirjasto on kehittämässä Open Zone -hankkeen pohjalta monikulttuurista palvelukonseptia, joka on osa kirjaston muuta palvelua, ei irrallisena lisäpalveluna. Keskeisenä ajatuksena on, että kehittämistoiminnassa ovat mukana ne asiakasryhmät, joille palvelut ovat tarkoitettuja. Turun viiteen maahanmuuttajavaltaisen lähiön kirjastoon on perustettu paikalliset kehittämisryhmät, joissa maahanmuuttajat ovat vastuullisina toimijoina. (Aaltonen 2009, 48.)

Kirjastojen ja paikallisten yhteisöjen yhteistyöstä on hyviä kokemuksia Kanadasta. Vancouverin yleisen kirjaston johdolla aloitettiin vuonna 2004 projekti Working Together, jonka tarkoituksena oli kehittää kirjastoammattilaisille uusia metodeja työseen alhaisen tulotason yhteisöjen kanssa. Uskottiin, että yleiset kirjastot palvelevat tasavertaisesti kaikkia sitä käyttää haluavia väestöryhmiä. Mutta useammat tutkimukset osoittivat, että kirjaston ei-käyttäjiä on jopa 40 % paikallisväestöstä ja tilastojen kärjessä ovat alhaisen tulotason lähiöissä asuvat usein maahanmuuttaja-taustaiset henkilöt. Projektin tavoitteeksi oli asetettu kirjaston tarjoamien tietotaitojen avulla auttaa alhaisen tulotason yhteisöjä ymmärtämään omia tarpeitaan ja sitä myötä edesauttaa asuinalueiden kehittymistä. (Community-led libraries toolkit 2008.)

Maahanmuuttajien toivomat omankieliset tukihenkilöt toimivat jo Turussa, missä on käytössä Malmössä kehitetty malli. Kirjastossa koulutetaan ja palkataan eri etnisistä ryhmistä tulevia vertaisoppaita, jotka toimivat välittäjinä kirjaston ja oman etnisen yhteisönsä välillä. (Aaltonen 2009, 48.)

Seinäjoella on maahanmuuttajien kokonaisluku vielä pieni, mutta maahanmuuttajille tarkoitettujen palvelujen kehittämisessä kannattaa ottaa asiakkaat ja yhteisöt mukaan alusta asti. Yhteistyökumppaneita pitäisi alkuvaiheessa etsiä yhdistyskentältä: hyvänä esimerkkinä olisi E-P:n Maahanmuuttajat ry, joka yhdistää paikallisia eri kulttuurista tulleita maahanmuuttajia. Tärkeä on olla säännöllisesti yhteydessä Seinäjoella maahanmuuttajakoulutusta tarjoavien oppilaitosten esim. Sedun ja kansalaisopiston kanssa, joissa opiskelevia maahanmuuttajia voi aika ajoin käyttää monikulttuuristen palvelujen arvioinnissa.

Perustettavassa monikulttuuristen palvelujen kehittämisryhmässä pitäisi ainakin alkuvaiheessa olla maahanmuuttajien rinnalla mukana maahanmuuttajakouluttajia sekä maahanmuuttajatyöntekijöitä. Kehittämisryhmästä tulisi ajan myötä kirjastolle neuvoja antava fokusryhmä, joka koostuu ainoastaan eri kulttuureista tulleista maahanmuuttajista.

Kehittämisryhmän maahanmuuttaja jäsenistä pitäisi yrittää kouluttaa haastatteluis-
sa toivottuja kirjaston vapaaehtoisia tukihenkilöitä eli kokemusasiantuntijoita, joiden oman kulttuurin tuntemusta voi käyttää sekä kokoelmatyössä että monikulttuuristen tapahtumien järjestämisessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

2000-luvun Suomi on monikulttuurinen maa. Kaikkia väestöryhmiä huomioon ottavat palvelut ovat jo itsestäänselvyys Etelä-Suomen yleisissä kirjastoissa. Muualla Suomessa, missä maahanmuuttajia on vähemmän, ollaan vielä pääsääntöisesti käsitteen tasolla. Sekä kirjasto että paikalliset maahanmuuttajat näkevät kirjaston palveleman yhteisön helposti monokulttuurisena ja teoriaosiossa esiteltyt Audunsonin, Brunellin ja Gouldingin (2005, 154–155) määrittelemät monikulttuurisessa yhteisössä toimivan kirjastoammattilaisen perushaasteet eivät tule kirjastopalvelujen kehittämisen yhteydessä edes ajattelun aiheeksi. Monikulttuurinen kirjastotyö ja maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen riippuu tässä vaiheessa jokaisen yleisen kirjaston omasta mielenkiinnosta ja aktiivisuudesta. Aaltonen (2010, 121) ehdottaa pro-gradussaan Suomen kirjastoseuran yhteyteen monikulttuurisen työryhmän perustamista.

Monikulttuurisuus on yksi IFLA:n painopisteistä. Jo vuonna 2008 julkaistun monikulttuurisen manifestin valossa on mielenkiintoista, että Suomen yleisten kirjastojen kehittämiseen suuntaa antava julkaisu ”Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015” (2009) mainitsee maahanmuuttajat vain ohimennen, eikä monikulttuurisuuden termiä käsitellä lainkaan. Monikulttuurista osaamista ei ole määritelty suomalaisen kirjastoammattilaisen osaamisvaatimuksiin eikä kulttuurienvälisen kommunikaation osaaminen näy kirjastoalan opetuksessa (Aaltonen 2010, 119). Tutkimukseni perusteella korostuu monikulttuurisen kanssakäymisen osaamisen tärkeys. Maahanmuuttaja-asiakkaan palvelutilanteet vaativat kirjastoammattilaisilta hyvää tilanteen tajua ja empatiaa.

Ristiriitainen on itse maahanmuuttajien ja heidän parissaan työskentelevien suhtautuminen monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajapalvelun käsitteisiin. Tutkimukseni perusteella erikoiskirjastopalveluja tarvitaan, mutta niiden jyrkkä määrittely monikulttuuriseksi tai maahanmuuttajapalveluksi nähtiin kielteisenä, jopa syrjinnän tapaisena ilmiönä. Aaltonen (2010, 118) havaitsi monikulttuurisuuden korostamisen pelon haastatteleamalla maahanmuuttajanaisia: ryhmä pelkäsi, että liiallinen monikulttuurisuudesta puhuminen saattaa ärsyttää kantaväestöä. Siinä on varsinainen haaste kirjaston tiedotukselle, maahanmuuttajille pitäisi viestittää pää-

sääntöisesti heitä varten räätälöidyistä esim. tukihenkilö- tai suomen kielen opiskeluun liittyvistä palveluista, antamatta ymmärtää kohderyhmän erikoisasemaa.

Tutkimustuloksista selvisi, että tarjolla olevista kirjastopalveluista käytettiin miltei ainoastaan suomen kielen oppikirjojen lainausta. Aikaisemmin Suomessa toteutetuissa tutkimuksissa (Bang 2010, 23–24) maahanmuuttajien kiinnostus vieraskielistä kaunokirjallisuutta kohtaan on ollut merkittävästi korkeampi. Vähäinen kiinnostus omalla äidinkielellä olevaa kirjallisuutta kohtaan saattaa johtua kirjaston hankintapolitiikasta. Hankitaan sitä, mitä Suomessa on tarjolla ja hankintoja tehdään kantaväestön näkökulmasta. Paikallisten suurten etnisten ryhmien kieltä ja kulttuuria tuntevat kirjaston työntekijät yhdessä maahanmuuttajajärjestöjen sekä kirjallisuudesta kiinnostuneiden maahanmuuttajien kanssa voivat muodostaa monikieliset kokoelmat käyttäjälle houkutteleviksi. Kielten ja kulttuurien tuntemus nousee nykyistä tärkeämmäksi e-kirjojen yleistymisen myötä. Se luo kirjastolle täysin uudet ja monipuolisemmat mahdollisuudet hankkia kirjallisuutta maahanmuuttajien äidinkielellä.

Vaikka kirjasto oli haastattelemini maahanmuuttajien mielestä melko perinteinen laitos, nähtiin uuden sukupolven sosiaalisissa kirjastopalveluissa pikemminkin eri etnisiä ryhmiä yhdistävää kuin jonkun ryhmän omaa kulttuuria tukevaa roolia. Kirjaston järjestämät tapahtumat ja monikulttuurinen kerhotoiminta edistäisivät kulttuurienvälistä kanssakäymistä ja antaisivat myös kantaväestölle mahdollisuuden tutustua eri kansojen kulttuureihin. Ajatus kirjastosta kaupungin yhteisenä olohuoneena oli vielä liian moderni, mutta uuden kirjastotalon valmistumisen myötä siitä saattaa tulla ajankohtainen.

Vertaessa tutkimuksen tuloksia teoriaosuudessa esitettyyn Oklahoman kirjasto-seuran maahanmuuttajatyön ohjelmaan (Burke 2008, 166) näemme, että ollaan täysin samoilla linjoilla. Siitä voi päätellä, että kirjastojen monikulttuuristen palvelukokonaisuuksien ideologia on luonteeltaan globaali ja palvelujen kehittämistä varten on Suomen yleisten kirjastojen käytössä maailmanlaajuinen kokemuspankki.

Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta arvioi kirjastonhoitaja Kortesmäki (2010) Seinäjoen kaupunginkirjaston-maakuntakirjaston tämänhetkisen asiakkaiden osallistumisen tasolle rajoitettu osallistuminen: käyttäjät osallistuvat satunnaisesti palve-

lujen suunnitteluun (Toikko 2009, 5). Viiden vuoden tähtäimellä olisi tavoitteena kasvava osallistuminen (Kortesmäki 2010): käyttäjäryhmien kanssa tehdään säännöllisesti yhteistyötä palveluja koskeissa asioissa (Toikko 2009, 5). Warrenin (2008, Toikon 2009,6 mukaan) holistisen mallin mukaan tavoitteena olisi, että asiakkaat toimisivat informaation antajina ja palvelujen arvioijina.

Yritän seuraavaksi kiteyttää tämän työn perusteella syntynyttä asteittaista asiakaslähtöisen kirjastopalvelujen kehittämisen prosessimallia, jonka tavoitteena olisi kasvava osallistuminen:

- Yhteisöanalyysi: selvitetään paikalliset suurimmat maahanmuuttajaryhmät.
- Monikulttuuristen palvelujen tarpeiden kartoitus, tutkitaan kirjaston palvelualueella asuvien maahanmuuttajien palvelu- ja tiedontarpeet.
- Palvelutarpeista riippuen kartoitus mahdollisista yhteistyökumppaneista ja heidän valmiuksistaan tuottaa monikulttuurisia palveluja tai avustaa kirjastoa niiden tarjoamisessa.
- Perustetaan kirjaston monikulttuurinen työryhmä, johon kuuluu sekä paikallisten etnisten ryhmien että yhteistyökumppaneiden edustajia.
- Työryhmän toiminta perustuu alueellisten palvelutarpeiden kartoitukseen. Tutustutaan Suomessa ja muualla maailmassa tarjottaviin monikulttuuristen palvelujen ideoihin ja toteutuksiin.
- Luodaan omiin tarpeisiin vastaava palvelukokonaisuus, jonka testaamisesta ja asiakaspalautteen kokoamisesta vastaavat kirjaston monikulttuurisen työn asiantuntijat tiiviissä yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden roolissa olevien kehittämisryhmän maahanmuuttajajäsenten kanssa.
- Palvelukokonaisuuden testaamista ja kehittämistä sekä palveluista tiedottamista varten perustetaan maahanmuuttajista koostuva fokusryhmä.
- Yhteistyökumppaneista kehittyy alueellinen monikulttuurisia palveluja tuottava verkosto.
- Yhteisöanalyysi ja palvelukokonaisuuden jatkuva päivittäminen ja kehittäminen yhteisön kehityksen myötä.

Edellisessä asiakaslähtöisten monikulttuuristen palvelujen kehittämisen mallissa on yhteistyökumppaneiden lisäksi suuri rooli vapaaehtoisilla, maahanmuuttajien

keskuudesta tulevilla kokemusasiantuntijoilla, joiden löytäminen saattaa kirjastolle olla erittäin haasteellista. Teoriaosuudessa esitetty ajatus siitä, että mikäli asiakailta ei kysytä heidän tarpeitaan, silloin todennäköisesti niitä ei ole tarjolla (Morris & Barron 1998, 415) pitää paikkansa, mutta käytännössä voi asiakkaiden mielipiteiden saanti olla erittäin hankalaa, vaikka heidän tarpeitaan kysyttäisiinkin. Haastattelemani maahanmuuttajatyöntekijät pitivät paikallisia etnisiä ryhmiä ja niihin kuuluvia henkilöitä aika passiivisina. Kaikki haastatteluihin osallistuneet maahanmuuttajat näkivät itsensä monikulttuuristen kirjastopalvelujen käyttäjinä, mutta osallistumisen mahdollisuutta ei arvostettu. Kokemusasiantuntijoiden käyttäminen pitäisi olla kaksisuuntainen prosessi, jossa kirjasto ei olisi ainoastaan saavana vaan myös antavana osapuolena. Yleisiä käytäntöjä on vaikea suositella. Sekä kirjastojen palkitsemismahdollisuuksia että osallistuvien henkilöiden motivointitapoja pitäisi käsitellä tapauskohtaisesti.

Tutkimukseni tuloksia on mielivaltaista yleistää suoraan kaikkien Seinäjoen seudulla asuvien maahanmuuttajien yhteiseksi kannaksi. Haastattelemani maahanmuuttajaryhmät edustivat ensisijaisesti Suomen yhteiskuntaan sopeutumisen alkuvaiheessa olevien maahanmuuttajien näkemyksiä kirjastopalveluista. Maahanmuuttajatyöntekijät antavat tutkimukselle laajemman perspektiivin. Yksi heistä edustaa ammattilaisen näkökulman lisäksi pitkään alueella asuneen maahanmuuttajan mielipiteitä.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön prosessi oli aika haasteellinen ja venyi pidemmäksi kuin aluksi oletin, mutta voin kuvata koko ajanjaksoa erittäin mielenkiintoisaksi. Ennen työn alkua jännitin suomen kielen osaamistani: miten pystyn kirjoittamaan aika haastavaa tekstiä kielellä, jonka syvemmät opinnot aloitin vasta syksyllä vuonna 2003. Toivon koko sydämestäni, että työni lukijat ymmärtävät opinnäytetyössäni ilmaistuja ajatuksiani.

Lähdemateriaalin löytäminen oli aika työlästä. Vaikka maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus ovat ajankohtaisia aiheita, kirjastoalalta löytyy melko vähän asiaa koskevaa materiaalia. Asiakaslähtöisestä palvelujen kehittämisestä puhutaan paljon sosiaalialalla. Onneksi aineisto soveltui hyvin myös kirjastoalalle. Olen tyytyväinen, että lopulta löytyi mielestäni erittäin mielenkiintoista aineistoa myös kirjastojen monikulttuurisesta työstä.

Haastateltavien maahanmuuttajatyöntekijöiden ja maahanmuuttajien löytäminen ei tuottanut vaikeuksia. Olen ollut jo vuosia mukana Seinäjoen maahanmuuttajatyössä. Vaikeampaa oli haastattelujen aikataulujen sovittaminen. Alkuvaiheessa oli tavoitteena toteuttaa myös maahanmuuttajatyöntekijöiden haastattelut ryhmähaastatteluina, mutta luovuin ajatuksesta aika pian.

Ryhmähaastattelutilaisuudet olivat haasteellisia, koska jäsenten suomen kielen taito oli vaihteleva. Ryhmässä A taso oli tasaisempi, ryhmässä B oli muutama venäjänkielinen henkilö, joka ei suomeksi esitettyjä kysymyksiä ymmärtänyt. Onneksi osaan venäjää ja pystyin kommunikoimaan niiden henkilöiden kanssa heidän äidinkielellään. Käänsin vastaukset suomeksi haastattelujen litteroinnin yhteydessä.

Olen tyytyväinen, että valitsin tutkimusmenetelmäksi ryhmä- ja teemahaastattelut. Olen varma, että maahanmuuttajat eivät olisi pystyneet vastamaan kysymyslomakkeisiin. Vaikka sanallinen viestintä oli kohderyhmälleni merkittävästi helpompaa, tuli ryhmähaastatteluissa eteen epäselviä tilanteita. Yritin haastattelutilaisuuksissa täsmentää kysymykset mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi, mutta joidenkin vastausten kohdalla en ole varma, ymmärsikö haastateltava henkilö kysymyksen oikein. Päätin, etten käytä niitä vastauksia opinnäytetyössäni. Yritin mo-

lemmissä haastattelussa muotoilla epävarmoja vastauksia selkeämpään muotoon saadakseni heti varmuuden, että ymmärsin vastaajan ajatukset oikein.

Maahanmuuttotyöntekijöiden kohdalla teemahaastattelut olivat oiva tutkimusmenetelmä. Jokaisella heistä oli oma erikoisosaamisen alue, johon saatiin haastattelurungosta poiketen syventyä.

Toivon, että tutkimukseni myötä nousee esiin uusia ideoita ja keinoja monikulttuuristen kirjastopalvelujen kehittämiseksi Seinäjoen kirjastossa. Yritin varsinaisten palvelumuotojen ja mallien ehdottamisen lisäksi löytää yhteistyökuvioita toisten alalla toimivien tahojen kanssa. Mielestäni monikulttuurisen työn tulevaisuuden avain Seinäjoella ja koko Etelä-Pohjanmaalla on toimivassa verkostossa, jonka yhtenä tukipilarina on kirjastolaitos.

LÄHTEET

- Aaltonen, L. 2009. Monikulttuuriseen kirjastoon – Open Zone 2008 – 2011. [Verkkoartikkeli]. Kansalliskirjaston tiedotuslehti 2, 46–49. [Viitattu 4.10.2010]. Saatavana: Helecon FINP tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Aaltonen, L. 2010. ”Että hyväksyvät, että täällä on maahanmuuttajia, jotka osaavat paremmin kuin muut”: Yleinen kirjasto monikulttuurisena työyhteisönä. Tampereen Yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro-gradu tutkielma. [Viitattu 28.2.2011]. Saatavana: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04469.pdf>
- Aarnitaival, S. 2009. Maahanmuuttajien kokemuksia informaatiolukutaidosta kotoutumisen yhteydessä. [Verkkoartikkeli]. Informaatiotutkimus 28 (3–4), 1–15. [Viitattu 22.11.2010]. Saatavana: <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/2549/2353>
- Audunson, R., Brunelli, M & Goulding, A. 2005. The library in the multicultural society. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa Leif Kaiberg, Leif Lorrington (editors). European curriculum reflections on library and information science education. Copenhagen: The Royal School of Library and Information Science, 149–171. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana: http://www.library.utt.ro/LIS_Bologna.pdf
- Bang, M. 2010. Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnatut palvelut yleisessä kirjastossa: Kehittämiskohteena Kouvolan kaupunginkirjasto ja Mediamaja. Tampereen Yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. [Viitattu 3.3.2011]. Saatavana: <http://tampub.uta.fi/infim/978-951-44-8245-8.pdf>
- Burke, S.K. 2008. Use of Public Libraries by immigrants. [Verkkoartikkeli]. Reference & User Service Quarterly 48 (2), 164–174. [Viitattu 4.11.2010]. Saatavana: MCB Emerald tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Community-led libraries toolkit. 2008. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 21.12.2010]. Saatavana: http://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led_Libraries_Toolkit.pdf
- Elonheimo, R. 1996. Seinäjoen kirjaston vaiheita 1865–1995. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 9.11.2010]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kirjasto/historia/elonheimo.html>
- Etelä-Pohjanmaan ennakointiportaali. 2010. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.12.2010]. Saatavana: http://www.etelapohjanmaa.fi/ennakointi/?page_id=218&lang=fi

- Evans, G.E & Zaronsky Saponaro, M. 2005. Developing library and information center collections. 5th ed. Westport: Libraries Unlimited
- Forsten, M, Huuskonen, M & Nieminen, A. 2010. Monikulttuurista kirjastotyötä. Teoksessa Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki : BTJ Finland, 72–89
- Heikkilä, M. 2003. Kirjasto on maahanmuuttajalle ovi uuteen ja vanhaan kotimaahan. Kirjastolehti 96 (1), 19
- Heikkilä, M. & Itämäki, R. 2010. Kirjaston vuosi numeroina. [Verkkoartikkeli]. Toimintakertomus 2009, 21–24. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 9.11.2010]. Saatavana: http://www.seinajoki.fi/kirjasto/.kirjaston_toiminta.html/34148.pdf
- Hilska, A. 2010. Maahanmuuttajien palvelukartoitus Turun kaupunginkirjastossa. Opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelu.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki:Helsinki University Press
- Humalainen, P. 2009. Säätiö. [Verkkoartikkeli]. Toimintakertomus 2009, 8. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 14.9.2010]. Saatavana: http://www.seinajoki.fi/kirjasto/.kirjaston_toiminta.html/34148.pdf
- Hämäläinen, R.2010. Maahanmuuttajien kirjastopalvelut? Teoksessa Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki : BTJ Finland, 12-16
- Idouzee, T. 1997. Etniset vähemmistöt ja kirjastot: Monikulttuurisuus Helsingin kaupunginkirjastossa. [Verkkojulkaisu]. Informaatiotutkimuksen sivuainetutkimus. Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitos. [Viitattu 6.10.2010]. Saatavana: <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/tutkielma/index.html>
- IFLA Multicultural Library Manifesto. 2008. The Multicultural Library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue. [Verkkojulkaisu]. IFLA. Saatavana: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>
- Jussila, V. 2009. Entressen kirjasto: ihmisten tila eikä kirjojen varasto. Kirjastolehti 102 (3), 12–14
- Kirjastostrategia 2010: Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriön julkaisuja (1). Opetusministeriö: Viestintäkulttuuriyksikkö. [Viitattu 11.1.2010]. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteen/opm_98_strategia.pdf?lang=fi

- Kortesmäki, E. 2010. Kirjastonhoitaja. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Haastattelu 13.9.2010
- Kulttuuriyhdistys Kurpitsa. 2011. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.2.2011]. Saatavana: <http://www.kurpitsa.net/?sivu=uutiset>
- Larva, T. 2010. Kiehtovat kulttuurit – etnisyys kirjastomaailmassa. Teoksessa Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki : BTJ Finland, 38-61
- Lukupiiri maahanmuuttajanaishille Varissuon kirjastossa. 2011. [Verkkoartikkeli]. Turun kaupungin kulttuuriasiakeskus. [Viitattu 17.2.2011]. Saatavana: <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=237623&nodeid=4375>
- Maahanmuuttajatyöntekijä A. 2010. Haastattelu 2.11.2010
- Maahanmuuttajatyöntekijä B. 2010. Haastattelu 22.11.2010
- Maahanmuuttajatyöntekijä C. 2010. Haastattelu 9.12.2010
- Maahanmuuttajien palvelut. 2010.[Verkkosivu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 18.11.2010]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveys/maahanmuuttajapalvelut.html>
- Madsen, M.C. 2005. A course in newspaper reading—a key to better integration. [Verkkoartikkeli]. Scandinavian Public Library Quarterly 38 (4), [Viitattu 18.2.2011]. Saatavana: http://www.splq.info/issues/vol38_4/02.htm
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Helsinki: International Methlep
- Monikulttuurinen kirjastostrategia. 2006. [Verkkosivu]. Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 12.11.2010]. Saatavana: <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/monikulttuuristrategia/>
- Morris, A. & Barron, E. 1998. User consultation in public library services. [Verkkoartikkeli]. Library management 19 (7), 404–415. [Viitattu 24.10.2010]. Saatavana: MCB Emerald tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Mäkinen, A. 2010. Monikielinen kirjasto. Teoksessa Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki : BTJ Finland, 23–28
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot: Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriön julkaisuja 32. Opetusministeriö. [Viitattu 11.1.2010]. Saatavana:

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteen/opm32.pdf?lang=fi>

Osittain englanninkielinen opetus. 2011. [Verkkosivu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 20.2.2011]. Saatavana: <http://koulu.seinajoki.fi/opetustoimi/erikoisluokat/>

Ryhmähaastattelu A. 2010. Koulutuskeskus Sedu. Haastattelu. 22.10.2010

Ryhmähaastattelu B. 2010. Koulutuskeskus Sedu. Haastattelu. 9.12.2010

SanaPajat lähikirjastoissa. 2011. [Verkkoartikkeli]. Turun kaupungin kulttuuriasiakeskus. [Viitattu 17.2.2011]. Saatavana: <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=231235&nodeid=6799>

Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. 2010. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.11.2010]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kirjasto/>

Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2008. 2008. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 4.12.2010]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveys/.maahanmuuttajapalvelut.html/8849.pdf>

Seinäjoen kaupungin strategia 2009–2016. 2009.[Verkkojulkaisu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 17.11.2010]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/hallinto/.julkaisut.html/30092.pdf>

Suomi lukuina: väestö. 2010. [Verkkosivu]. Tilastokeskus. [Viitattu 12.12.2010]. Saatavana: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset

Suomioppi – opiskele suomea kirjastossa. 2011. [Verkkoartikkeli]. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 22.2.2011]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kirjasto/suomioppi.html>

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakausikirja 49 (3), 13–22.

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoen ammattikorkeakoulu: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. [Viitattu 17.9.2010]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>

- Venemies, S. 2008. Turvapaikanhakijan tuki?: Maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelukartoitus Kotkan kaupunginkirjastossa. Opin-
näytetyö. Turku : Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalve-
lut.
- Verho, S. 2001. Monikulttuurisuus nousussa Vantaan kirjastossa. Kir-
jastolehti 94 (4), 18
- Verho, S. 2010. Jaana Tyrnin matkassa kohta utuista tulevaisuutta.
Kirjastolehti 103 (3), 13–15
- Warren, J. 2008. Service user and carer participation in social work.
Exter : Learning Matters.
- Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010. 2010. [Verkköjul-
kaisu]. Kansalliskirjasto. [Viitattu 14.11.2010]. Saatavana:
[http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5zeol7ZX9/5piPTxSqb/F
iles/CurrentFile/Yleiset_yhteenvedo_2010.pdf](http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5zeol7ZX9/5piPTxSqb/Files/CurrentFile/Yleiset_yhteenvedo_2010.pdf)

LIITTEET

LIITE 1. Maahanmuuttajatyöntekijöiden teemahaastattelun runko

1. Oletko käyttänyt Seinäjoen kaupunginkirjastoa?
2. Oletko saanut hyvää palvelua?
3. Mikä on mielestäsi kirjaston rooli Seinäjoen maahanmuuttajatyössä?
4. Onko kirjasto yleensä ja varsinkin Seinäjoen kaupunginkirjasto mielestäsi maahanmuuttajaystävällinen paikka?
5. Saako kirjasto olla avuksi esim. maahanmuuttajien suomen kielen tai muussa opiskelussa? Millä tavalla?
6. Onko kirjasto hyvä kokoontumispaikka erilaisille maahanmuuttajaryhmille tai kerhoille? Pitäisikö kerhon vetäjä olla kirjastosta tai kirjasto olisi ainoastaan kokoontumispaikka?
7. Onko vielä palveluja, jota kirjasto voisi tarjota maahanmuuttajille?
8. Tarvitaanko maahanmuuttajille ihan omia kirjastopalveluja?
9. Olisiko Sinulla yhteistyöehdotuksia kirjastolle?

LIITE 2. Maahanmuuttajien ryhmähaastattelun runko.

1. Jokainen puhu pari sanaa itsestään – mistä hän on kotoisin ja kuinka kauan asunut Suomessa.
2. Olitteko kirjaston käyttäjiä kotimaassanne?
3. Oletteko käyttänyt kirjastoa Suomessa/Seinäjoella?
4. Oletteko saaneet hyvää palvelua?
5. Mitä kirjastopalveluja olette käyttänyt – lainat, tietokoneet, lukusali, tietopalvelut?
6. Oletteko saaneet Suomessa kirjastosta kirjallisuutta omalla äitienkielelläsi? Haluaisitteko niitä?
7. Saako kirjasto olla avuksi esim. maahanmuuttajien suomen kielen tai muussa opiskelussa? Millä tavalla?
8. Onko kirjasto hyvä kokoontumispaikka erilaisille maahanmuuttajaryhmille tai kerhoille? Pitäisikö kerhon vetäjä olla kirjastosta tai kirjasto olisi ainoastaan kokoontumispaikka? Olisitko halukas osallistumaan, jos kirjasto järjestää esim. maasi kulttuuripäivät?
9. Onko vielä palveluja, jota kirjasto saisi tarjota maahanmuuttajille?
10. Tarvitaanko maahanmuuttajille ihan omia kirjastopalveluja?

LIITE 3. Kirjastonhoitaja Elina Kortesmäen teemahaastattelu

1. Mitä maahanmuuttajapalveluja kirjasto tarjoa tässä vaiheessa?
2. Onko kirjastolla aikaisempaa kokemusta palvelujen kehittämisestä ja toteuttamisesta yhdessä asiakkaiden kanssa?
3. Jos saadaan selviä toiveita/tarjouksia onko kirjastolla halukuutta ja resursseja niiden toteuttamiseen?
4. Halutaanko käyttää kokemusasiantuntijoita myös tulevaisuudessa ja millä osallistumistasolla? Minkälainen olisi heidän rooli palvelujen suunnittelussa?
5. Onko Sinulla toiveita, joita työni pitäisi sisältää?